

Received : May 28, 2021
Revised : July 20, 2021
Accepted : October 20, 2021

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ณัฐริกา ธารสมบัติสกุล¹, ชุมพล มณฑาทิพย์กุล^{2*} และ สว่าง มณฑาทิพย์กุล³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลการขอคืนอากร และปัจจัยคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ของธุรกิจนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ รวมถึงผู้รับโอนสิทธิ์การขอคืนอากรที่ใช้บริการผ่านตัวแทนในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 170 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติทีเทส (t-test) และANOVA (One-way ANOVA) กับปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) กับปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทกิจการ รูปแบบกิจการ และระยะเวลาที่เริ่มดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยการรับรู้และปัจจัยคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การคืนอากร การรับรู้ คุณลักษณะของงาน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, อีเมล: pantila.kom@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, อีเมล: chumpol.mon@gmail.com

³ อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการออกแบบผลิตภัณฑ์ คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, อีเมล: sangamnt@au.edu

A Study of Factors Affecting the Efficiency of Duty Refunds under Section 29 of the Customs Act, B.E. 2560 (2017)

Natthika Tanasombatsakul¹, Chumpol Monthatipkul^{2*} and Sanga Monthatipkul³

Abstract

The objective of this research was to study factors affecting the efficiency of the duty refunds under Section 29 of the Customs Act, B.E. 2560 (2017). The factors were categorized into three main groups, namely, personal factors, knowledge factors about import duty refunds, and task feature factors. The research instrument was the questionnaires distributed to respondents with a sample size of 170. The t-test, ANOVA and multiple regression analysis were used to perform all statistical tests. The results showed that the personal factors, including gender, age, marriage status, education level, monthly income level, work position, experience, the field of business, type of organization, and business running period, affected the efficiency of the duty refunds under Section 29 of the Customs Act, B.E. 2560 (with a statistical significance level of 0.01). The knowledge factor and task feature factors, including job variety, job importance, and job feedback, also had significantly affected the efficiency of the duty refunds with a significance level of 0.01.

Keywords: Duty Refunds, Recognition, Job Features

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Science (Logistics and Supply Chain Management), Graduate School of Management and Innovation, King's Mongkut University of Technology Thonburi, E-mail: pantila.kom@gmail.com

²Lecturer of Master of Science (Logistics and Supply Chain Management), Graduate School of Management and Innovation, King's Mongkut University of Technology Thonburi, E-mail: chumpol.mon@gmail.com

³Lecturer of Bachelor of Fine and Applied Arts (Product Design), School of Architecture and Design, Assumption University, E-mail: sangamnt@au.edu

1. บทนำ

การค้าระหว่างประเทศ (International Trade) เป็นการแลกเปลี่ยนทุน สินค้า และบริการข้ามแดนระหว่างประเทศ ทั้งเขตพื้นที่ทางกายภาพ และเขตพื้นที่ทางกฎหมาย การค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินการได้โดยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้าสู่ตลาดการค้าระหว่างประเทศจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) เพิ่มขึ้น การขยายเขตพื้นที่ตลาดการค้าช่วยลดทอนความขาดแคลน และรองรับความต้องการของพฤติกรรมมนุษย์ จากงานวิจัยของ Frankel and Romer (1999) และ Kahnemouli (2013) พบว่า การค้าระหว่างประเทศจะส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายใต้การให้เครดิตการส่งออก การลงทุนจากต่างประเทศจะทำให้เกิดการถ่ายโอนเทคโนโลยี เกิดประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้น และเกิดผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาษีที่ภาครัฐจะเก็บได้ในแต่ละปี

อากรขาเข้า (Import Duty) คือ การเก็บภาษีจากสินค้าที่นำมาใช้หรือบริโภคในราชอาณาจักร ซึ่งการจัดเก็บภาษีจะคำนวณบนฐานตามสภาพสินค้า ราคาสินค้าและพิกัดอัตราศุลกากรที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บอากรขาเข้า อาจมีภาระภาษีเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่นของรัฐควบคุมไปด้วย อาทิ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรมสรรพากร) ภาษีสรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาดไทย และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายต่างๆ

อากรขาออก (Export Duty) คือ การชำระภาษีหรือจ่ายค่าธรรมเนียมก่อนส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร โดยปกติการส่งออกสินค้าทั่วไป จะไม่มีการเรียกเก็บภาษี เพราะจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ประกอบการ ส่งผลให้สินค้ามีราคาที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก แต่มีสินค้าบางชนิดที่รัฐต้องควบคุมหรือเก็บรายงานสถิติ ซึ่งจำเป็นต้องชำระค่าภาษีส่งออก อาทิ ข้าว เศษโลหะ หนังโค หนังกระบือ

ไม้แปรรูปทุกชนิด เส้นไหมดิบที่ไม่ได้ตีเกลียว เส้นด้ายที่ทำด้วยไหม ปลาป่น ปลาอบแห้งที่ยังไม่ได้ป่น ของที่ส่งออกจากพื้นที่ที่พัฒนามาร่วมกันตามกฎหมาย และของที่ยังไม่ได้รับบุหรือรวมไว้ในประเภทอื่นใดในพิกัดอัตราอากรขาออก เป็นต้น

ในการทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศที่มีการนำวัตถุดิบเข้ามาเพื่อผลิตเป็นสินค้าแล้วส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศนั้น อากรขาเข้าที่เก็บจากการนำเข้าวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิตสินค้าเพื่อส่งออกเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตให้กับผู้ประกอบการ ดังนั้นภาครัฐจึงได้ให้ความช่วยเหลือผู้ผลิตเพื่อการส่งออกด้วยการคืนภาษีอากรขาเข้าได้โดยมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติ ศุลกากร พ.ศ. 2560 ผู้ส่งออกสามารถขอคืนภาษีอากรขาเข้าที่เก็บจากวัตถุดิบที่นำเข้ามาเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเพื่อส่งออกได้ ดังนั้นการคืนอากรขาเข้าดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ต้นทุนวัตถุดิบในการผลิตสินค้าของประเทศไทยเทียบกับราคาต้นทุนในตลาดโลก ซึ่งจะทำให้สินค้าที่ผลิตจากประเทศไทยมีราคาที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ อันเป็นการลดอุปสรรคทางการค้าระหว่างประเทศได้อีกวิธีหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม การขอคืนอากรตามข้างต้นมีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ เนื่องจากในทางปฏิบัติการขอคืนอากรขาเข้าต้องใช้ระยะเวลายาวนาน และได้รับเงินคืนไม่ครบตามจำนวน อาจเป็นผลมาจากปัจจัยภายในของผู้ประกอบการเอง อาทิ เมื่อผู้ผลิตนำเข้าวัตถุดิบมาแล้ว จะต้องยื่นสูตรการผลิตก่อนการส่งออก ผู้ผลิตที่มีการเปลี่ยนแปลงสูตรการผลิตบ่อยครั้ง ยกตัวอย่าง เช่น สินค้าแฟชั่นที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบและส่วนประกอบของวัตถุดิบไปตามความนิยม แฟชั่น และฤดูกาล ต้องแจ้งศุลกากรเพื่อขออนุมัติสูตรการผลิตใหม่ หรือยื่นเพิ่มเติมแก้ไขทุกครั้ง ถ้ามิได้ยื่นสูตรการผลิตใหม่ ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากร นอกจากนี้การชำระค่าภาษีอากรไวล่วงหน้าและขอคืนภายหลัง อาจทำให้ธุรกิจสูญเสียสภาพคล่อง

เกิดต้นทุนการระดมทุนจากการกู้ยืม ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ผลิตเพื่อการส่งออก (จิรศักดิ์ รอดจันทร์, 2556) ในการขอคืนเงินอากรขาเข้าที่ได้ชำระไว้ก่อนแล้ว บางครั้งผู้ผลิตไม่ได้รับการคืนเงินอากรตามเป้าหมาย เนื่องมาจากการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นเรื่องที่ละเอียดซับซ้อน มีขั้นตอนมากมาย และต้องพิสูจน์ต่อกรมศุลกากรว่าวัตถุดิบที่นำเข้ามา ถูกนำไปผลิตเป็นสินค้า และส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับข้อมูลในกระบวนการผลิต เริ่มตั้งแต่การนำเข้าสู่กระบวนการผลิต การสูญเสียระหว่างการผลิต และการส่งออกสินค้า การพิสูจน์ต่อกรมศุลกากรด้วยสูตรการผลิตต้องให้เป็นที่น่าพอใจของอธิบดี

การได้มาซึ่งสิทธิในการขอคืนอากรนั้นผู้ประกอบการจำนวนมากยังขาดความเข้าใจในการดำเนินงาน ขั้นตอนต่างๆ ในการผลิตสินค้าในโรงงานต้องเชื่อมโยงกับกฎระเบียบของกรมศุลกากร นอกจากนี้การดำเนินการขอคืนอากรต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขเวลาที่กฎหมายกำหนด หากข้อมูลของผู้ประกอบการจัดเตรียมไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบ และสิทธิประโยชน์พึงได้ หรือดำเนินการเกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เงินอากรที่ร้องขอจะลดลงไปตามส่วนของข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นในงานวิจัยนี้มี

ความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

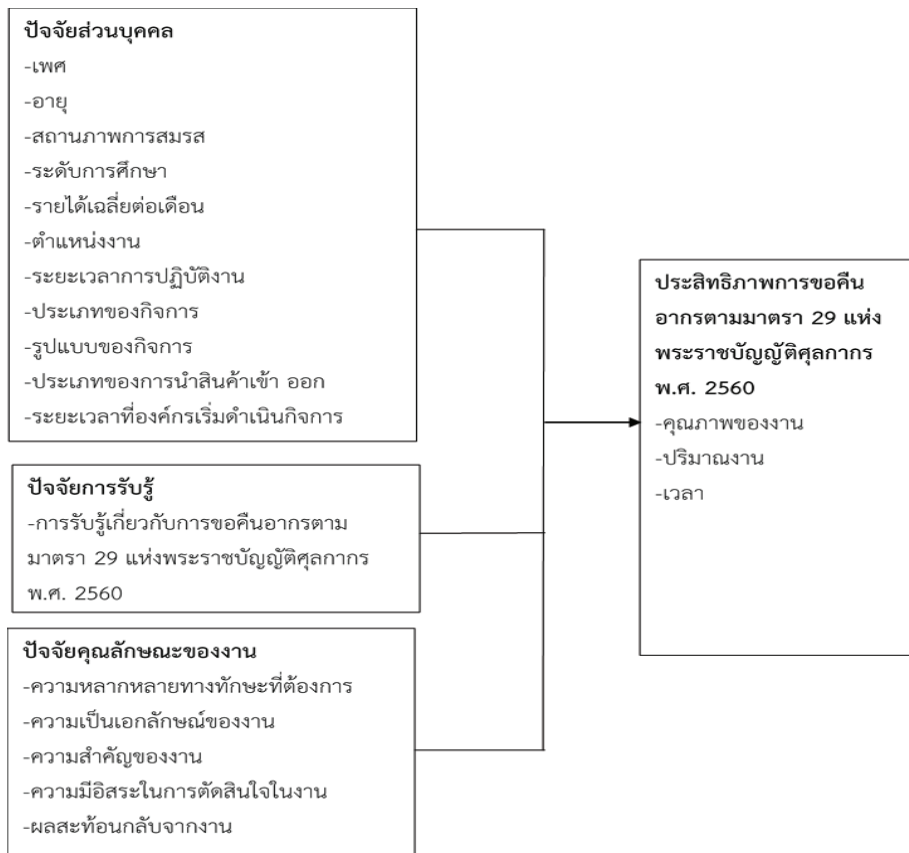
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ข้อมูลการขอคืนอากร และปัจจัยคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

3. สมมติฐานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลการขอคืนอากร และปัจจัยคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ภาษี หมายถึง ภาระที่ประชาชนมีหน้าที่ที่ต้องนำส่งให้ภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนับสนุนรัฐและกิจการของรัฐ โดยอาจอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ก็ได้ (Thomas, 1876) ซึ่งตัวภาษีนี้นั้นอาจจะใช้ชื่อเรียกว่า “ภาษี” หรือชื่ออย่างอื่นก็ได้ แต่ต้องไม่ใช่การบริจาคหรือการจ่ายตามอัธยาศัย (Bryan, 2009) ส่วนคำว่า “อากร” หมายถึง อากรศุลกากรที่จัดเก็บกับของที่นำเข้ามานในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัติภาษีศุลกากร และกฎหมายว่าด้วย

พิกัดอัตราศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอากรศุลกากร (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560)

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้กำหนดมาตรการส่งเสริมการส่งออก โดยใช้มาตรการการช่วยเหลือผู้ประกอบการทางด้านภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม อันเป็นนโยบายสำคัญที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนกิจกรรมการผลิตและการส่งออก ทำให้มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำลง เพื่อกำหนดราคาขายสินค้าที่ต่ำลงเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดการค้าระหว่างประเทศ กรมศุลกากรถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนผู้ประกอบการด้านภาษี ช่วยเร่งการส่งออกให้มากขึ้น โดยให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ

แก่ผู้ประกอบการ (ชนิดา มาเฟือก, 2557)

สิทธิประโยชน์ต่างๆ มีดังนี้

- 1) การคืนอากรตามมาตรา 28
- 2) การคืนอากรตามมาตรา 29
- 3) คลังสินค้าทัณฑ์บน
- 4) เขตปลอดอากร
- 5) ส่งเสริมการลงทุน
- 6) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- 7) ขดเซยค่าภาษีอากร (Tax Coupon)
- 8) สนธิสัญญาทางการค้า (FTA)

การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 เป็นการคืนเงินอากรขาเข้าที่ผู้นำของเข้าได้ชำระไว้ด้วยเงินสด และ/หรือ ใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคาร หรือระบบอีการันตี (e-Guarantee) หรือหนังสือค้ำประกันของกระทรวงการคลัง วางเป็นหลักประกันแทนการชำระค่าอากรขาเข้าด้วยเงินสด สำหรับของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศเพื่อใช้ผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใด และส่งออกไปนอกราชอาณาจักรภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่นำของเข้ามาในราชอาณาจักร และต้องยื่นขอคืนอากรภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่ส่งออกออกไป (กรมศุลกากร, 2561)

การคืนอากรตามมาตรา 29 เป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถลดต้นทุนของกิจการ โดยใช้กับกิจการที่นำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิต ประกอบ บรรจุ หรือวิธีอื่นใด และส่งออกขายยังต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตสินค้า การจ้างงาน และการเพิ่มมูลค่าสินค้า ซึ่งยังสามารถใช้วัตถุดิบทั้งในและต่างประเทศร่วมกันผลิตเป็นสินค้าได้ แต่ต้องส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันนำเข้าวัตถุดิบ กรมศุลกากรจึงจะคืนภาษีในส่วนที่ชำระไว้แล้วสำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ

การพิสูจน์ต่อกรมศุลกากรว่าเป็นวัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิตเป็นสินค้า และส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ จะเริ่มตั้งแต่การนำเข้าวัตถุดิบ การนำไปผลิต

การสูญเสียในการผลิต สินค้าที่ไม่ผ่านการตรวจสอบ (Quality Control : QC) และการส่งออกสินค้าภายใน 1 ปี โดยการพิสูจน์ต่อกรมศุลกากรด้วย “สูตรการผลิต” ต้องพิสูจน์ให้เป็นที่พอใจของอธิบดี แต่อย่างไรก็ตาม การได้มาซึ่งสิทธิในการขอคืนอากร ผู้ประกอบการจำนวนมากไม่เข้าใจขั้นตอนในการดำเนินการ กฎระเบียบของกรมศุลกากร และมีการรับรู้ขององค์ความรู้ไม่เพียงพอ การขอคืนอากรผู้ประกอบการจะต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้กรมศุลกากรตรวจสอบพิสูจน์จนเป็นที่พอใจ ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะเต็มไปด้วยเจตคติ แนวคิด และเหตุปัจจัยแห่งความน่าเชื่อถือมากมาย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ คือ คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และเวลา หากสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้ภายในเวลาที่กำหนด ก็จะสามารถได้เงินอากรคืนครบตามที่ร้องขอ แต่หากมีประเด็นที่ไม่สอดคล้องหรือไม่เชื่อมโยงกับกฎระเบียบ เงินอากรที่ร้องขอจะลดลงตามส่วนของข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ของบุคคล (Perception) คือ กระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556) เมื่อเรารับรู้้อย่างไร ก็มักจะเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เราคิดความ ดาราทิปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล (2553) ได้อธิบายว่าการรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการของปัจเจกชน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมทั้งเกิดจากอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ เช่น ขนาด สี สัน ความเข้มและสภาวะแวดล้อม Goldstein (2010) ระบุว่า “การรับรู้” หมายถึง ประสบการณ์ของการรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อกระแสไฟฟ้าที่เป็นสัญญาณได้ถูกแปลความหมายโดยสมอง และนำไปสู่การตีความ Schiffman and Kanuk (2010) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์แต่ละคนเลือก จัดระเบียบ

และแปลความของสิ่งกระตุ้นไปเป็นความหมายและเป็นภาพที่ติดอยู่ ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า “การรับรู้” (Perception) คือกระบวนการที่บุคคลเลือกจัดระเบียบ และแปลความของสิ่งกระตุ้นไปเป็นความหมายและภาพที่ติดอยู่ ซึ่งบุคคลแต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกันในสภาพแวดล้อมเหมือนกันจะเลือกจัดการ และตีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง เมื่อบุคคลรับรู้สิ่งใดก็มักจะเชื่อว่าเป็นจริงตามที่บุคคลนั้นตีความ ดังนั้นการรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการรับรู้จะกระตุ้นให้คนแสดงออกถึงความเชื่อที่ตนได้รับ

การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ เพราะการตอบสนองด้วยพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากข้อมูลแวดล้อม และความสามารถในการแปลความหมายของข้อมูลนั้นๆ ในการซื้อสินค้าตาม มาตรา 29 เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ อาทิ ผู้ขายสินค้าจากต่างประเทศ ผู้นำเข้าสินค้า ผู้ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกันภัย ตัวแทนผ่านพิธีกรมศุลกากร กฎหมายระหว่างประเทศ เป็นต้น ข้อมูลมีความซับซ้อนหลากหลายมิติ ดังนั้นต้องมีการเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่ออ้างอิง เราจึงสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้การรับรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้าตาม มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ก) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การซื้อสินค้า
- ข) การรับรู้เกี่ยวกับการแจ้งความจำนงค์ขอใช้สิทธิประโยชน์
- ค) การรับรู้เกี่ยวกับการขออนุมัติหลักการ
- ง) การรับรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลการนำเข้า
- จ) การรับรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารขออนุมัติสูตรการผลิต

ฉ) การรับรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลการส่งออก

ช) การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นคำขอคืนอากร

ซ) การรับรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานเพื่อขอคืนอากร

5.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

การศึกษาคุณลักษณะของงานเดิมตามแนวคิดของ ฮัตม์ สมิธ คือ การแบ่งงานกันทำเฉพาะส่วนอย่างง่าย เพื่อลดเวลาในการเรียนรู้งาน และประหยัดเวลาในการเปลี่ยนอุปกรณ์ระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเดิมซ้ำๆ ถูกพัฒนาขึ้นเป็นความชำนาญ ส่งผลให้ประหยัดต้นทุน และลดระยะเวลาในการทำงาน ต่อมา เฟดเดอร์ริก เทเลอร์ ได้นำแนวคิดการแบ่งงานกันทำมาพัฒนาต่อ โดยการศึกษาการเคลื่อนไหวของพนักงานเพื่อหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ใช้เวลาน้อยที่สุด และใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม ทำให้หน่วยงานลดเวลาในการฝึกอบรม พนักงานไม่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย และไม่ต้องมีความรับผิดชอบหลากหลาย ส่งผลให้สามารถจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่ต่ำลงได้ และลดความผิดพลาดในงานให้น้อยลง เพราะเป็นการทำงานลักษณะเดิมซ้ำๆ แต่ก็อาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และมีปัญหาทางสุขภาพ จึงไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Morgeson et al., 2006)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เพื่อเพิ่มปริมาณงานและความรับผิดชอบให้มากขึ้น ทำให้งานมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น แต่ก็ยังไม่ก่อให้เกิดความท้าทายในงาน ดังนั้น เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าของงาน โดยการเพิ่มความรับผิดชอบเชิงลึก ให้มีอิสระในการตัดสินใจเพื่อควบคุมงาน (ลาวรรณ เดียดขุนทด, 2561)

Stephen and Coulter (2553) ได้อธิบายว่าการออกแบบงานเพื่อการจูงใจ (Designing Motivat-

ing Jobs) เป็นการออกแบบงานในลักษณะต่างๆ เพื่อจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ก) การขยายขอบเขตงานในแนวกว้าง ข) การออกแบบงานให้เพิ่มขึ้นในแนวตั้งเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบในการวางแผนและควบคุมการทำงานตั้งแต่ต้น การวิเคราะห์และออกแบบงาน (Job Characteristics Model: JCM) ครอบคลุมคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว Hackman and Oldham (1980) ได้พัฒนาทฤษฎีลักษณะงานขึ้น ซึ่งได้รับความนิยมในการนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ปัจจัยลักษณะงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย ก) ความหลากหลายทางทักษะ ข) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ค) ความสำคัญของงาน ง) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน จ) ผลสะท้อนกลับจากงาน

5.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขอคืนอากร

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีที่สุด เพิ่มความแม่นยำและความเร็วของการบริการให้มากขึ้น โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด Simon (1960) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเกิดจากความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) กล่าวว่า การสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำผลการปฏิบัติงาน (Performance) มาเปรียบเทียบกับการทำงานอย่างใส่ใจ ตั้งใจ มีการวางแผนแบบบูรณาการกับทุกฝ่าย ซึ่งถือว่า

การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ เปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่มีความใส่ใจในทุกขั้นตอน ซึ่งถือว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพต่ำ กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จ ลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ ประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย ก) คุณภาพของงาน ข) ปริมาณงาน ค) เวลา

5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรารพร เปรมพณนิชยุกุล (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความรอบรู้ในการวางแผนภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเอสเอ็มอี (SMEs) ในประเทศไทย โดยทำการศึกษาจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเอสเอ็มอีในประเทศไทย จำนวน 336 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรอบรู้ในการวางแผนภาษี ด้านการรู้ค่าใช้จ่ายที่หักภาษีได้ ด้านการรู้วิธีการคำนวณภาษี และด้านการรู้ช่องทางภาษี มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการวางแผนภาษีโดยรวม

วรารพร พุทธิรักษา (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนการเดินพิธีการศุลกากรของผู้ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมรถยนต์สำหรับการส่งออกทางทะเล ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดอยุธยา จำนวน 116 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ส่งออกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนการเดินพิธีการศุลกากร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

พัชรี บุตรคุ้ม (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอของผู้นำเข้า ผู้ส่งออกในประเทศไทย โดยทำการศึกษาจากผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จำนวน 17 ราย ที่มีการดำเนินงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า ส่งออกระดับบัตรทอง ที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายเดิมที่จะสิ้นสุดลง นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาสำคัญด้านการคืนอากรตามมาตรา 29 ยังมีความล่าช้ากว่าระยะที่กำหนด ซึ่งเป็นเหตุแห่งความสูญเสียโอกาสในการใช้ทุนหมุนเวียน

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ของธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ที่ใช้บริการการขอคืนอากร ณ กรมศุลกากร คลองเตย กรุงเทพฯ รวมถึงผู้รับโอนสิทธิ์การขอคืนอากรที่ใช้บริการผ่านตัวแทน ในปี 2563 จำนวน 278 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนขั้นต่ำ 170 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และขนาดของความผิดพลาดของสัดส่วนประชากรไม่เกินร้อยละ 5 (Yamane, 1973) แบบสอบถามได้ถูกแจกจ่ายในเดือนกุมภาพันธ์ และมีนาคม พ.ศ. 2564 ทางไปรษณีย์เป็นจำนวน 3 รอบ โดยแจกจ่ายแบบสุ่มเป็นจำนวนทั้งสิ้น 225 ฉบับ และสิ้นสุดกระบวนการแจกแบบสอบถามเมื่อได้ผลการตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 170 ฉบับ

6.3 เครื่องมือวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยในแต่ละส่วนได้ถูกออกแบบคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย ที่จะสามารถแปลผลสะท้อนกลับเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามขอบเขตเนื้อหาที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทของกิจการ รูปแบบของกิจการ ประเภทของสินค้าที่นำเข้า ส่งออก ระยะเวลาที่องค์กรเริ่มดำเนินกิจการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 3 ปัจจัยคุณลักษณะของงานเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่ต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบในลักษณะมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 (ระดับต่ำสุด) ถึง 5 (ระดับมากที่สุด)

แบบสอบถามได้ถูกนำไปทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่ามีเนื้อหาตรงกับเรื่องที่ทำการวิจัยและตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยวัดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index: IOC) พบว่ามีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.66 จำนวน 4 คำถาม และเท่ากับ 1.00 จำนวน 28 คำถาม

แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากการแนะนำของผู้เชี่ยวชาญได้ถูกนำไปทดลองตอบคำถามโดยกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น 30 ราย และคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.825

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสารวิชาการ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย คำถามวิจัย และสมมติฐานการวิจัย 2) ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ได้จะถูกนำไปจัดเรียงตามลำดับหมายเลขที่กำกับเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการสืบค้นย้อนกลับ กรณีถ้าตรวจพบภายหลังว่ามีการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลได้ถูกบันทึกลงในตารางไมโครซอฟท์เอ็กเซล จากนั้นส่งถ่ายข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาสำหรับบรรยายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปของความถี่ (Frequency) และปัจจัยด้านการรับรู้ในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ในรูปของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน กระทำโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ทดสอบ และใช้การวิเคราะห์หอนอว่าทางเดียว สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากร และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

7. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 – 4 แสดงผลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยอาศัยหลักสถิติเชิงพรรณนา

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	ความถี่
เพศ	ชาย	15
	หญิง	155
อายุ	20 – 40 ปี	63
	41 – 60 ปี	107
การสมรส	โสด	65
	สมรส	101
	หม้าย / หย่า	4

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	ความถี่
การศึกษา	ต่ำกว่า ป.ตรี	6
	ป.ตรี	107
	สูงกว่า ป.ตรี	57
รายได้	<20000	12
	20000- 50000	117
	50001-100000	27
	100001-500000	8
	>500000	6
ตำแหน่ง	เจ้าของกิจการ	7
	ผู้จัดการ	28
	พนักงาน	135
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	<5 ปี	12
	5-10 ปี	120
	11-15 ปี	33
	>16 ปี	5
ประเภทของกิจการ	ผู้นำเข้า	8
	ผู้ส่งออก	58
	ผู้รับโอนสิทธิ์	24
	ผู้นำเข้า / ส่งออก	80
รูปแบบของกิจการ	เจ้าของคนเดียว	12
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21
	บริษัท	137
ประเภทของสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออกมากที่สุด	เกษตรกรรม	12
	อุตสาหกรรมเกษตร	36
	อุตสาหกรรม	104
	แร่และเชื้อเพลิง	6
	อุปโภค / บริโภค	12
ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	<5 ปี	11
	5 – 10 ปี	61
	11 – 15 ปี	63
	>15 ปี	35

ตารางที่ 2 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการขอคืนอากร

ปัจจัยการรับรู้	ค่าเฉลี่ย	SD*	แปลผล
- สิทธิประโยชน์ตามมาตรา 29	3.84	0.7	มาก
- การแจ้งขอใช้สิทธิคืนอากรมาตรา 29	3.65	0.7	มาก
- การอนุมัติหลักการ	3.29	0.5	กลาง
- การจัดเตรียมข้อมูลการนำเข้า	3.56	0.6	มาก
- การขออนุมัติสูตรการผลิต	3.47	0.6	มาก
- การจัดเตรียมข้อมูลการส่งออก	3.78	0.6	มาก
- การยื่นขอคืนอากรตามมาตรา 29	3.57	0.6	มาก
รวมปัจจัยการรับรู้	3.59	0.5	มาก

* SD คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3 ปัจจัยคุณลักษณะของงาน

ปัจจัยการรับรู้	ค่าเฉลี่ย	SD*	แปลผล
- ความหลากหลายทางทักษะ	3.36	0.5	กลาง
- ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	3.02	0.3	กลาง
- ความสำคัญของงาน	3.63	0.5	มาก
- ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	3.33	0.5	กลาง
- ผลสะท้อนกลับจากงาน	3.66	0.4	มาก
รวมคุณลักษณะของงาน	3.40	0.5	กลาง

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการขอคืนอากร

ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
มิติด้าน คุณภาพของงาน			
- ขอคืนได้ครบถ้วน	3.48	0.6	มาก
- แก้ไขข้อมูลได้ง่าย	3.39	0.7	กลาง
- ใบขนตรงตามสูตร	3.41	0.7	มาก
มิติด้าน ปริมาณงาน			
- ยื่นได้ครบถ้วน	3.64	0.6	มาก
- ได้เงินคืนตามจำนวน	3.65+	0.6	มาก
- ช่วยลดต้นทุน	3.66	0.7	มาก

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการขอคืนอากร (ต่อ)

ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
มิติด้าน เวลา			
- ยื่นภายในเวลา	3.61	0.6	มาก
- แก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่รวดเร็ว	3.60	0.6	มาก
- รวมใบขนได้ภายในเวลา	3.71	0.6	มาก
รวมประสิทธิภาพ	3.57	0.5	มาก

การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 29 ใช้การวิเคราะห์ทีทดสอบแบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-Test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้การวิเคราะห์หอนำทางเดียว (One-way ANOVA) ของ

กลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม หากพบว่ามีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อยสองกลุ่ม ก็จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างที่มีนัยน้อยที่สุด (Least Significant Difference, LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

รายการ	
เพศ	(หญิง > ชาย)
อายุ	(กลุ่ม 41-60 ปี ประสิทธิภาพสูงกว่า)
สถานภาพ	(โสดประสิทธิภาพต่ำสุด)
การศึกษา	(สูงกว่าป.ตรี > ป.ตรี > ต่ำกว่า ป.ตรี)
ระดับรายได้	(แตกต่างกันทุกคู่)
ตำแหน่งงาน	(เจ้าของกิจการสูงสุด)
ระยะเวลางาน	(ลำดับมากไปน้อยตามอายุงาน)
ประเภทกิจการ	(ผู้นำเข้า/ส่งออกสูงสุด)
รูปแบบของกิจการ	(บริษัทสูงสุด)
เวลาของกิจการ	(เรียงลำดับตามเวลามากสูงสุด)
ประเภทของสินค้า	(ไม่มีนัยทางสถิติ)

ในการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากร ได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) จากการพล็อตกราฟปกติ พี พี (Normal P-P Plot) พบว่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Residual) ที่ได้จากการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพกับปัจจัยการรับรู้และคุณลักษณะของงานเป็นไปตามสมการที่ (1) และมีค่าอาร์สแควร์ (R2) เท่ากับ 0.936 โดยที่ตัวแปรทั้งหมดที่ปรากฏในสมการ (1) มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.01 (P Value) สำหรับปัจจัยด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในการ

ตัดสินใจ มีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.45 (ดูตารางที่ 6)

$$\text{ประสิทธิภาพ} = -0.311 + 0.636 (X1) + 0.096 (X2) + 0.089 (X4) + 0.246 (X6) \quad (1)$$

โดยที่

X1 คือ ปัจจัยการรับรู้

X2 คือ ปัจจัยความหลากหลายทางทักษะ

X3 คือ ปัจจัยความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

X4 คือ ปัจจัยความสำคัญของงาน

X5 คือ ปัจจัยความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

X6 คือ ปัจจัยผลสะท้อนกลับจากงาน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-.311	.121		-2.580	.011
X1	.636	.046	.606	13.870	.000
X2	.096	.031	.100	3.073	.002
X3	-.008	.053	-.004	-.142	.887
X4	.089	.033	.093	2.713	.007
X5	.021	.029	.021	.715	.475
X6	.246	.057	.216	4.340	.000

R=0.968, R2=0.936, Adj R2=0.934, Std Error of the Estimate=0.13852, Sig of F=0.000, P<.05, P<.01

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนภาษีอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ครั้งนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. จากตารางที่ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 91.18 อายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.94

สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 59.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 62.94 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.82 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 79.41 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.59 ทำงานอยู่ในกิจการเป็นผู้นำเข้าและส่งออกคิดเป็นร้อยละ 47.06 อยู่ในกิจการแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 80.59 ประเภทของ

สินค้าที่นำเข้า-ส่งออกมากที่สุด คือ สินค้าอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 61.18 ระยะเวลาที่บริษัทต้นสังกัดเริ่มดำเนินกิจการ คือ ระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.06

2. จากตารางที่ 2 แสดงว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

3. ตารางที่ 3 แสดงว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงานเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ผลสะท้อนกลับจากงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือ ความสำคัญของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนปัจจัยด้านที่เหลือทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

4. ตารางที่ 4 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทกิจการ รูปแบบกิจการ ระยะเวลาที่เริ่มดำเนินกิจการมีผลต่อประสิทธิภาพในการขอคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากรตามมาตรา

29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผลการวิจัย คือ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการขอคืนอากรสูงกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีบุคลิกที่มีความละเอียดและมีความรอบคอบในการจัดเตรียมเอกสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch and Belch (2005) เพราะเกิดจากภูมิหลัง การเลี้ยงดู และการปลูกฝังอุปนิสัยตั้งแต่วัยเยาว์

สถานภาพการสมรส และความเป็นเจ้าของกิจการ มีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากร อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของระดับของสมาธิและความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch and Belch (2005) เพราะเกิดจากความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากร อาจเนื่องมาจากระดับทักษะที่ต่างกัน เช่น ทักษะในการคิด การอ่าน การวิเคราะห์ การแยกแยะ เป็นต้น

อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาของกิจการที่ดำเนินงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากร อาจเนื่องมาจากมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีประสบการณ์มากจะสามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตได้มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร พุทธิรักษา (2559) ที่พบว่ากระบวนการเดินพิธีการศุลกากรขาดประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากพนักงานใหม่ที่ขาดความชำนาญในการทำงาน

ปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยคุณลักษณะของงาน อันได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขอคืนอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยการรับรู้มีอิทธิพลมากที่สุด ตามที่ปรากฏในสมการที่ (1) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร เปรมพานิษฐ์กุล (2561) ที่พบว่า

ความรอบรู้ในการวางแผนภาษีมีผลกระทบในเชิงบวก
กับประสิทธิภาพการวางแผนภาษีโดยรวม

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์สมการเชิงเส้นถดถอย
พหุคูณ (Multiple Liner Regression) พบว่า ปัจจัย
การรับรู้มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้าน
ผลสะท้อนกลับจากงาน ด้านความหลากหลายทาง
ทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ตามลำดับ ดังนั้น
ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการขอคืนอากร จึงจำเป็นต้อง
พัฒนาการรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันเป็น
พื้นฐานของการเรียนรู้และการปฏิบัติงานที่สำคัญ
ของบุคลากร

นอกจากนี้การใช้ผลสะท้อนกลับจากการ
ทำงาน ก็สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขอคืน
อากรได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้จากความ
สำเร็จ และความผิดพลาดจากการทำงานในอดีตทั้ง
จากของตนเองและผู้ร่วมงาน ซึ่งสามารถนำไปวางแผน
ป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำในอนาคตได้

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัย
เชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปฏิบัติงาน
ด้านการขอคืนอากร ตามมาตรา 29 แห่งพระราช
บัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ถึงสภาพปัญหาและ
อุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังควรสัมภาษณ์
เจ้าหน้าที่ศุลกากรถึงลักษณะการส่งเอกสารรายงาน
การขอคืนอากร และปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2561). การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560. ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2564, จาก: <https://www.customs.go.th>.
- จิรศักดิ์ รอดจันทร์. (2556). ข้อดีและข้อเสียของความร่วมมือทางกฎหมายภาษีของประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย: ศึกษากรณีการลดภาษีศุลกากรตามข้อตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียนต่อการคลังสินค้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธุรกิจบัณฑิต.
- ชนิดา มาเผือก. (2557). การประยุกต์ใช้สายธารแห่งคุณค่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากร การนำเข้า-ส่งออกในเขตปลอดอากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราพร เปรมพาณิชย์กุล. (2561). ผลกระทบของความรอบรู้ในการวางแผนภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 11(1), 106-123.
- วราพร พุทธรักษา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนการเดินพิธีการศุลกากรของผู้ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมรถยนต์สำหรับการส่งออกทางทะเล. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: วี. พรีนท์ (1991).
- ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

- ติน ปรัชญพทุทธ์. (2555). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พัชรี บุตรคุ้ม. (2560). *ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอของผู้นำเข้าผู้ส่งออกในประเทศไทย*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลารวรรณ เตียตขุนทด. (2561). *การศึกษาบทบาทของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Belch, G.E., & Belch, M.A. (2005). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective* (6th ed). Boston: McGraw-Hill.
- Bryan, A. G. (2009). *Black's Law Dictionary*. Boston: West.
- Frankel, J. A., & Romer, D. (1999). Does Trade Cause Growth?. *The American Economic Review*, 89(3), 379-399.
- Goldstein, D. M. (2010). Security and the Culture Expert: Dilemmas of and Engaged Anthropology. *Political and Legal Anthropology Review*, 33(S1), 126-142.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work re-design*. MA: Addison Wesley.
- Kahnamoui, F. (2013). Do Trade Restrictions or Openness Affect Economic Growth Differently in the Presence of Export Credits? *Business and Economics Journal*, 2013(bej-69), 1-11.
- Morgeson, F. P., Medsker, G. J., & Campion, M. A. (2006). *Job and Team design*. In G. Salvendy (Ed.) *Handbook of Human Factors and Ergonomic*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior, Global Tenth Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Simon, H. A. (1960). *Administration Behavior*. New York: The Mcmillan.
- Stephen, P. R., & Coulter, M. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Thomas, M. C. (1876). *The Law of Local Assessments*. Chicago: Gallagher and Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.