

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ ในกรมศุลกากร

Implementation New Public Management in Bureaucratic Reform in the Customs Department

วีรวิชญ์ สมพรนิมิตกุล / Veeravit Sompornimitkul

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อรนันท กุลนทีปุระ / Oranun Klantapura

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fsocong@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากรเฉพาะที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 379 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ประสบการณ์ก่อนมาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร จะมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และอัตราเงินเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การนำแนวคิด, การจัดการภาครัฐแนวใหม่, การปฏิรูประบบราชการ

Abstract

The objectives of the research were to study Implementation New Public Management in Bureaucratic Reform in The Customs Department, and to compare the New Management Implementation in the Bureaucratic Reform in The Customs Department. The sample size composed of 379 personnel of The Customs Department at work in center by proportional stratified random sampling. Data were collected by questionnaires, and analyzed by statistical software. Statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA at the 0.05 level of significance. The results of the research found that the sample have opinion to Implementation New Public Management in Bureaucratic Reform in The Customs Department was at high level. The hypothesis testing revealed that personal factors concerning gender, prior experience to work in the Customs Department, and relationship with the Customs Department

caused no difference of their opinion to Implementation New Public Management in Bureaucratic Reform in The Customs Department. Moreover, personal factors concerning age, level of education, position of work, period of execution of the Customs Department and salary of the personnel of the Customs Department caused the difference of their opinion to New Management Implementation in the Bureaucratic Reform in the Customs Department at the 0.05 level of significance.

Keywords: Implementation, New Public Management, Bureaucratic Reform

บทนำ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้นำแนวความคิดสมัยใหม่เข้ามาดำเนินการในปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินของตนเอง โดยมีการมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับภาครัฐให้มีขนาดเล็กลงและได้ทบทวนบทบาทภารกิจหน้าที่ใหม่ โดยมีการปรับปรุงและออกแบบกระบวนการบริหารราชการให้มีความชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใสและเปิดเผย สามารถที่จะตรวจสอบและวัดผลได้ ซึ่งได้ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของทรัพยากรและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อที่จะเปิดรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม ดังนั้นในการปฏิรูปจึงไม่ใช่เป็นแค่เพียงการปฏิรูประบบเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างและการจัดระเบียบการบริหารราชการ โดยมีการกำหนดนโยบายสาธารณะ การรื้อปรับทั้งระบบและกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ

เมื่อกล่าวถึงการปฏิรูประบบราชการไทยจากอดีตถึงปัจจุบันนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2502 เป็นต้นมา รัฐบาลแต่ละชุดต่างให้ความสำคัญและดำเนินการปฏิรูประบบราชการต่อเนื่องมาโดยตลอดแต่จุดเน้นของแต่ละรัฐบาลอาจแตกต่างกัน ขึ้นกับบริบทในแต่ละยุคที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามการปฏิรูประบบราชการไทยในช่วงที่ผ่านมา ยังไม่ปรากฏผลสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากนัก อันเนื่องมาจากขาดการมองภาพที่เป็นองค์รวม ตลอดจนไม่มีองค์กรที่รับผิดชอบการดำเนินงานที่ชัดเจน ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การปฏิรูประบบราชการเคลื่อนที่ไปอย่างช้าๆ และมองไม่เห็นสัมฤทธิ์ผลของงานที่เป็นรูปธรรม รวมไปถึงการขาดการตอบสนองรับจากภาคประชาชนที่จะเข้าร่วมงานหรือกดดันให้เกิดการปฏิรูป (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2541)

รัฐบาลทุกชุดที่ผ่านมาได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นการทบทวนบทบาททางภารกิจและการควบคุมขนาดให้เหมาะสม ซึ่งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัย ได้มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ดังที่ปรากฏอย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แผนการพัฒน เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และ ฉบับที่ 9 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการจนกระทั่งในปี พ.ศ.2544 เป็นยุคที่การเมืองมีความเป็นเสถียรภาพ ประกอบกับความจำเป็นในการปฏิรูปอันเกิดมาจากสาเหตุสับสนหลายประการ

ดังนั้น ในรัฐบาล พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร จึงเริ่มมีการผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง รวมถึง การวางเป้าหมายชัดเจนในการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันให้เกิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นวันเริ่มต้นของปีงบประมาณ พ.ศ.2546 ที่สุดแล้วนำมาสู่การประกาศใช้พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทั้งสิ้น 2 ฉบับ อย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้ในวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2545 ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้น ยุคการปฏิรูประบบราชการของไทยอย่างแท้จริง (กองทัพ เคลือบพนิชกุล, 2546)

การปฏิรูประบบราชการของประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการบริหารงานภาครัฐที่ต่างไปจากเดิม รวมถึงมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามบริบทการเมือง การปกครอง ระบบเศรษฐกิจ และสังคมของแต่ละประเทศ จากการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมามีกระบวนการ และลักษณะสำคัญของการปฏิรูประบบราชการที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของการบริหารระบบ

ราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างชัดเจนว่า การบริหารงานภาครัฐด้วยแนวคิดองค์การแบบระบบราชการดั้งเดิม ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งในปัจจุบัน ดังนั้นการบริหารงานภาครัฐในอนาคตมีแนวโน้มที่จะนำภาคธุรกิจเอกชนและประชาชน เข้ามาร่วมกันมากขึ้น

Peters (1995) จึงได้แสดงทัศนะต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภาครัฐในอนาคต โดยการเสนอตัวแบบทางเลือกของการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐไว้สองตัวแบบด้วยกันคือ ตัวแบบตลาด และตัวแบบการมีส่วนร่วม ซึ่งตัวแบบทั้งสองประการตามแนวคิดของ Peters ได้กลายมาเป็นกระแสแนวความคิดหลักสองข้อที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน คือ 1) มีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือ NPM ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน และเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ 2) มีแนวคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตยแนวใหม่ (New Democracy) ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและหลักนิติธรรม

ผลของการปฏิรูประบบราชการตามของรัฐบาล ทำให้มีการจัดกระทรวงและจัดกลุ่มหน่วยงานใหม่ขึ้นมา โดยนึกถึงบทบาทภารกิจการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชน จึงได้ปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างของระบบราชการแผ่นดินใหม่และจัดตั้งกระทรวงขึ้นอีก 6 กระทรวง จากเดิมมี 14 กระทรวง 1 ทบวง 125 กรม ซึ่งโครงสร้างใหม่จะมี 20 กระทรวง 142 กรม ทำให้ระบบราชการต้องมีการทำงานอย่างชัดเจน มีการจัดการกิจเป็นกลุ่ม มีการโอนภารกิจที่ซ้ำซ้อนกันเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยรัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูปและปรับปรุงโครงสร้างเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีลักษณะเป็นองค์กรรวม มีความรวดเร็ว ความคล่องตัว ความโปร่งใสและการตัดสินใจ เพื่อสนองความต้องการของสังคมอย่างเป็นระบบ โดยเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะเป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540

จะเห็นได้ว่าการปฏิรูปในสมัยรัฐบาลทักษิณ มีความชัดเจน มีกลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินงานที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิรูประบบราชการในช่วงแรกๆ ก่อให้เกิดข้อวิจารณ์หลายประการ เช่น ประเด็นการลดขนาดองค์กร ซึ่งในการปฏิรูประบบราชการจะต้องปรับปรุงโครงสร้างให้เล็กและคล่องตัวขึ้น แต่รัฐบาลกลับขยายระบบราชการให้ใหญ่ขึ้น โดยการเพิ่มจาก 14 กระทรวง เป็น 20 กระทรวง และยังคงขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน บางครั้งยังทำให้เกิดการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางจนทำให้ขาดความเชื่อมโยงกันระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ซึ่งในส่วนภูมิภาคนั้นอาจไม่ได้มีการปรับโครงสร้างราชการแต่อย่างใด ดังนั้นจึงทำให้การบริหารงานในส่วนภูมิภาคขาดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนต่างๆ จนทำให้มีการปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนเป็นไปอย่างล่าช้า นอกจากนี้ยังเป็นผลจากการที่หน่วยงานราชการหลายแห่งยุบไปเป็นส่วนกลางในพื้นที่ จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ เพราะคำสั่งที่จากส่วนกลางเป็นหลัก ขาดการเชื่อมโยงถึงส่วนภูมิภาค ทำให้จังหวัดขาดเครื่องมือในการบริหารจัดการ ขาดการบังคับบัญชาและการบริหารจัดการ จนกลายเป็นว่ามีหน้าที่และความรับผิดชอบ แต่ต้องขึ้นอยู่กับส่วนกลางอีกด้วย

กล่าวได้ว่าการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ส่งผลให้เกิดการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางอีกลักษณะหนึ่ง ทำให้ขาดความเชื่อมโยงระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ซึ่งในส่วนการบริหารงานในส่วนกลาง โดยเฉพาะกรม นั้นมิได้มีการปรับโครงสร้างราชการแต่อย่างใด ดังนั้นการบริหารงานของกรมในส่วนกลางที่เป็นหน่วยบังคับบัญชาและสั่งการหน่วยงานในส่วนภูมิภาคจึงขาดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เนื่องจาก ยังไม่มีการแก้ไขกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติราชการและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานราชการที่สำคัญของประเทศ สังกัดกระทรวงการคลัง มีพันธกิจที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ 1) มีการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานสากล 2) ส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ และการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร 3) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมในทางต่างๆ เพื่อปกป้องสังคม และประเทศชาติ 4) มีการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส (กรมศุลกากร, 2556)

เพื่ออธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการจากการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารราชการในช่วงระยะเวลาหลังการปฏิรูประบบราชการ แม้ว่ายังมีปัญหา อุปสรรคในการปฏิรูประบบราชการและการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้ ภาครัฐมีความจำเป็นต้องเดินหน้าปฏิรูประบบราชการต่อไป ซึ่งต้องค่อยๆ เป็นขั้นตอนเป็นระยะๆ ไป ซึ่งเนื่องจากระบบราชการไทยมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานจนกลายเป็นวัฒนธรรมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการที่จะเปลี่ยนแปลงคงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การแสวงหารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐที่จะสามารถทำให้ระบบราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม โดยรวมจนถึงการทำทุกอย่างให้เกิดความสมดุลระหว่าง 2 แนวคิดหลัก ได้แก่ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแนวคิดประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งต่างก็มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการไทยในปัจจุบัน จากผลการศึกษาที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐตามกรณีตัวอย่างสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบททางสังคมที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐของไทยที่กำลังดำเนินอยู่ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ทั่วไปด้านการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในหน่วยงานของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การค้นคว้าเอกสารจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสาร

ทางวิชาการ หนังสือ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้อ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของบุคลากรกรมศุลกากรเฉพาะที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากรเฉพาะที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 6,725 คน และผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จะเท่ากับ 379 คน แล้วนำกลุ่มตัวอย่างไปสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เพื่อหาจำนวนบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน จำนวน 21 หน่วยงาน จากจำนวนบุคลากรกรมศุลกากร (คลองเตย) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ก่อนมาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากรของบุคลากรกรมศุลกากร ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรที่มีต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอประธานกรรมการ และคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ การวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อดำเนินการตามขั้นต่อไป 2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่นโดยนำไปสอบถามกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach'Alpha Coefficient) ความเห็นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร มีค่า Alpha = 0.8490

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) ค่าสถิติร้อยละ ใช้การอธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะการปฏิบัติงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากรของกลุ่มตัวอย่าง 2) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ และอธิบายระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ 3) ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ภาวะการปฏิบัติงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร และ 4) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และอัตราเงินเดือน

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะการปฏิบัติงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร 4-6 ปี มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท มีภาวะการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานรัฐก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และไม่มีความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร

ความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรที่มีต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งประชาชนเป็นหลัก ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรที่มีต่อการจัดการภาครัฐ แนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร เป็นรายด้าน

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งประชาชนเป็นหลัก	4.04	0.44	มาก
2. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	3.88	0.52	มาก
3. ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	0.52	มาก
4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.89	0.46	มาก
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ	4.01	0.54	มาก
6. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.03	0.53	มาก
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	3.92	0.47	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	0.35	มาก

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ประสบการณ์ก่อนมาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร และความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร จะมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการใน กรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานใน กรมศุลกากร และอัตราเงินเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	P	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.137		X
2. อายุ	0.000*	✓	
3. ระดับการศึกษา	0.000*	✓	
4. ตำแหน่งงาน	0.000*	✓	
5. ประสบการณ์ในหน้าที่	0.000*	✓	
6. อัตราเงินเดือน	0.000*	✓	
7. ภาวะการปฏิบัติงาน	0.164		X
8. ความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร	0.383		X

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในหน้าที่ และอัตราเงินเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรแตกต่างกัน ดังนั้น กรมศุลกากรควรจัดการสัมมนาเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร ให้

บุคลากรได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายความคิดเห็นของบุคลากร กรมศุลกากรที่มีต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร ได้ดังนี้

ภาพการปฏิบัติงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากร จากการวิจัยพบว่า โดยรวม บุคลากรที่มีภาวะการปฏิบัติงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากรต่างกัน จะมี ความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมศุลกากรที่เคยปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐและบุคลากรกรมศุลกากรที่เคยปฏิบัติงาน ในหน่วยงานไม่ใชรัฐ มีความคิดเห็นเหมือนกันว่ากรมศุลกากรสามารถบริหารงานให้บรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้และมีการบริหารราชการแบบบูรณาการ

ความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร จากการวิจัยพบว่า โดยรวม บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร ต่างกัน จะมี ความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากรไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากร กรมศุลกากรที่มีความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร และบุคลากรกรมศุลกากรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับกรมศุลกากร มีความคิดเห็นเหมือนกันว่ากรมศุลกากรมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูลขออนุญาตพร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร

1. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งประชาชนเป็นหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมศุลกากรเห็นว่ากรมศุลกากรมีเป้าหมายในการปฏิวัติราชการเพื่อให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และกรมศุลกากรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมศุลกากร เห็นว่ากรมศุลกากรมีการให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชนเป็นอย่างดี และกรมศุลกากรมีการลดภารกิจ หรือ ยุบส่วนงานที่ไม่จำเป็นอย่างเหมาะสม
3. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากร กรมศุลกากรเห็นว่ากรมศุลกากรมีการทบทวนภารกิจว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ อย่าง สม่าเสมอ และกรมศุลกากรมีการมอบหมายให้เอกชนเข้ามาทำภารกิจแทนหน่วยงานเกี่ยวกับภารกิจที่หน่วยงาน ไม่มีความ จำเป็นต้องทำหรือไม่สามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพ
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ การจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมศุลกากรเห็นว่ากรมศุลกากรมีการจัดระบบ สารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างชัดเจน และกรมศุลกากรมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกิจของ หน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบ
5. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐ แนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ใน ระดับ

มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมสุกลางเห็นว่ากรมสุกลางมีการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการกำหนดให้มีการทำความเข้าใจความตกลงในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง

6. ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมสุกลางเห็นว่ากรมสุกลางมีประกาศให้รับทราบทั่วกันถึงแผนงานเพื่อให้สามารถตรวจสอบความโปร่งใสถูกต้องในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และกรมสุกลางมีการจัดระบบงานสารบรรณและระบบสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี ทันสมัย และรวดเร็วในการเข้าถึง

7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูประบบราชการของหน่วยงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกรมสุกลางเห็นว่ากรมสุกลางมีการชี้แจงเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และกรมสุกลาง มีมาตรฐานการประเมินผลของหน่วยงานอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมสุกลาง

1. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งประชาชนเป็นหลัก สุกลางควรจัดการประชุมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมสุกลาง
2. ด้านการบริหารราชการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กรมสุกลางควรมีการพิจารณาวางแผนการบริหาร การดำเนินงานให้บรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามภารกิจและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรกรมสุกลาง ได้รับทราบ
3. ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสุกลางควรชี้แจงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของกรมสุกลาง ให้บุคลากรของกรมสุกลาง รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งประชาชนได้รับทราบ นอกจากนี้ กรมสุกลางควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกสามารถเข้ามาตรวจสอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของ กรมสุกลางได้
4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรมสุกลางควรเปิดโอกาสให้บุคลากรกรมสุกลางได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา มาตรฐานวิธีการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรกรมสุกลางได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนา มาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการ รวมทั้งกรมสุกลางควรนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากร กรมสุกลางมาพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนามาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ กรมสุกลางควรจัดการประชุมเพื่อพิจารณา ทบทวนกฎ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของกรมสุกลาง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยให้บุคลากรกรมสุกลางมีส่วนร่วมในการประชุมด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กรมสุกลางควรจะมีการจัดตั้งศูนย์การ บริการร่วมเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรมีการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถามขอข้อมูลขออนุญาตพร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานได้สะดวกและรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมสุกลางควรเปิดโอกาสและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประเมินอิสระ สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรมสุกลางได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ
2. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม
3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากบุคลากรกรมศุลกากร
4. ควรศึกษาการพัฒนากฎการถึงการเตรียมตัวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน
5. ควรขยายขอบเขตการศึกษาข้อมูลกรมศุลกากรให้กว้างมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากในส่วนกลาง

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. 2556. **แผนผังหน่วยงานในกรมศุลกากร**. สืบค้นจาก internet1.customs.go.th/wps/wcm/jsp/home/index.jsp.
- กองทัพ เคลือบพณิชกุล. 2546. **การปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อก้าวเข้าสู่ราชการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บี.เจ.เพลท โปรเวสเซอร์.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. 2541. **การปฏิรูประบบราชการ: ทางออกของการแก้ปัญหาและ พันฝ่าวิกฤต**. กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. 2541. **การปฏิรูประบบราชการ: ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- Peters, B. 1995. **The Politics of Bureaucracy**. New York: Longman.