

500.00

ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

นางรัชญา ติบประวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Readiness of Management Administration with Regard to People Services of
the Customs Department According to the Good Governance Guideline**

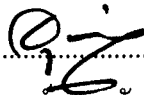
Mrs.Ruchaya Tipprawong

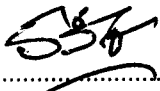
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ
กรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ชื่อและนามสกุล นางรัชญา ดีบประวงส์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า

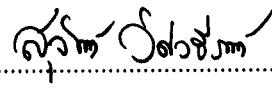
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อัคร ตันตีสุนทร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่...13...เดือน.....สิงหาคม..... พ.ศ. ..2552....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อัคร ดันตีสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปเกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานกรมศุลกากร 2 ท่าน คือ นายยุทธนา หิยมการุณ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง และนายไพศาล ชื่นจิตร นายด่านศุลกากรมุกดาหาร ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน เพื่อนักศึกษา MPA1, MPA2 และ MPA3 ที่ให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ แต่บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอดรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ และสมาชิกครอบครัวของผู้ศึกษาทุกคนผู้เป็นพลังผลักดันและสนับสนุนทุนการศึกษาในความสำเร็จครั้งนี้ รวมทั้งข้าราชการของกรมศุลกากรที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

รัชญา ตีบประวงค์
กุมภาพันธ์ 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ).....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร.....	26
ประวัติโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ระยะเวลาการทำวิจัย.....	58
แผนการดำเนินงาน.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	62
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง.....	112
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	129
สรุปการวิจัย.....	129
อภิปรายผล.....	137
ข้อเสนอแนะ.....	152
บรรณานุกรม.....	159
ภาคผนวก.....	163
ประวัติผู้วิจัย.....	174

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริง จำแนกตามข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานใน 23 หน่วยงาน.....	49
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน.....	58
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n= 1,511) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหาร บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน.....	63
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ.....	65
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ.....	66
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติ งานเกินความจำเป็น.....	68
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์.....	70
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ.....	74
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	76
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	78
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	87
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M.....	95
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการ.....	102
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือ กรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค.....	107
ตารางที่ 4.16	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี.....	110
ตารางที่ 4.17	ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ความพร้อม ในการบริหารจัดการ <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทางการพัฒนา <u>สี่</u> ปัจจัย ที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ประสบผลสำเร็จ และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและ ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้ บริการประชาชนของกรมศุลกากร.....	117

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและ ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	5
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม.....	55
ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	115
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการ พิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้.....	146

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้วิจัย นางรัชญา ตีปประวงค์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปกกล้า
ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร (2) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร และ (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร โดยนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.87 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากร รวม 1,582 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง วันที่ 30 กันยายน 2551 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,511 คน คิดเป็นร้อยละ 95.51 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในส่วนของค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง (1) เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน (2) เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัญหาที่สำคัญคือ การที่กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน และ (3) เห็นด้วยในระดับมาก ว่า แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ที่สำคัญคือ กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวางแผนในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เหมาะสม รวมทั้งการฝึกอบรมข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีนั้นด้วย

คำสำคัญ ความพร้อมในการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
กรมศุลกากร

Thesis title: The Readiness of Management Administration with Regard to People Services of the Customs Department According to the Good Governance Guideline

Researcher: Mrs. Ruchaya Tipprawong; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2008

Abstract

The purposes of this study were to study (1) the readiness of management administration regarding people services of the Customs Department, (2) problems of management administration regarding people services of the Customs Department, and (3) the development guidelines of management administration readiness regarding people services of the Customs Department. The management administration approach according to the Good Governance Guideline was applied as conceptual framework of this study.

This study was a survey research using questionnaires which were pre-tested and checked for validity and reliability, with 0.87 level of reliability. Samples consisted of 1,582 officials of the Customs Department. Field data collection was conducted during September 1-30, 2008, of which 1,511 or 95.51 percent questionnaires were retrieved. Statistical tools employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study results indicated that the samples (1) agreed at medium level that the Customs Department had high readiness of management administration with regard to people services according to the 7 principles of Good Government Guideline; (2) agreed at medium level that the vital problem was the Customs Department applied high technologies such as computer and network system in people services without considering the limitation of officials' knowledge and abilities; (3) agreed at high level that the vital development guideline of management administration readiness regarding people services was the Customs Department should concentrate on planning in terms of applying high technologies in an appropriate way and also on providing training for government officials to increase their knowledge and skill in applying high technologies to their jobs.

Keywords: Readiness of Management Administration, People Services, Good Governance Guideline, Customs Department

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติให้กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการคลัง และตามกฎหมายว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 กรมศุลกากรจัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ นอกจากนี้ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 กรมศุลกากรมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ คือ การจัดเก็บภาษีอากรจากการ นำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร โดย ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการ สนับสนุนการผลิตและการส่งออก ตลอดจนการป้องกันผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ทำให้กรมศุลกากร “มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการ” หลายประการ เช่น (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการจัดเก็บภาษีอากร และรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก (2) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตาม กฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลัง ผ่านพิธีการศุลกากร (3) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอด อากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (4) ประสานงานให้ ความร่วมมือและให้คำปรึกษาแนะนำในการอำนวยความสะดวกด้านการค้าชายแดน และ (5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

แต่เท่าที่ผ่านมา สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการบริหารจัดการ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้การบริหารจัดการของกรมศุลกากรเกิด ปัญหาบางประการ เช่น (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน คือ การให้บริการของ กรมศุลกากรไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ผ่านพิธีการทางศุลกากร เท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คือ การให้บริการของกรมศุลกากรยัง

ไม่ประสบผลสำเร็จตามภารกิจหรือเป้าหมายอย่างชัดเจน (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ คือ การให้บริการของกรมศุลกากรยังไม่มีประสิทธิภาพและยังไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร (4) ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) คือ ขั้นตอนการให้บริการ และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับพิธีการทางศุลกากรของกรมศุลกากรบางเรื่องมีมากเกินไป (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ คือ กรมศุลกากรขาดการตรวจสอบทบทวนภารกิจที่สำคัญ และบางภารกิจมีการปรับปรุงภารกิจไม่ทันต่อสถานการณ์ (6) ปัญหาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ คือ ผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ผ่านพิธีการทางศุลกากรยังไม่ได้รับความสะดวก และการให้บริการของกรมศุลกากรยังไม่ตอบสนองความต้องการผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ผ่านพิธีการทางศุลกากรอย่างแท้จริง และ (7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ คือ กรมศุลกากรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ไม่นำไปใช้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญและความจำเป็นของกรมศุลกากรตลอดจนปัญหาด้านการบริหารจัดการของกรมศุลกากรดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาบริหารราชการในกรมศุลกากร จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” โดยนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาค้นคว้า การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและในทางปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงาน รวมทั้งประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยแบ่งเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจสภาพความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในขณะทำการวิจัยสนามตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านว่าเป็นเช่นไร ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่

เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในปัจจุบันที่สามารถนำไปเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ศึกษาที่จะเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการต่อไป

2.2 ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการในอดีตและปัจจุบันตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยถือเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการต่อไป

2.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไม่อาจสมบูรณ์ได้ถ้ามิได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์ข้อนี้จึงมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการในอนาคตต่อไป ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น แล้วนำมาเป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการ อันมีส่วนสำคัญทำให้ข้อมูลส่วนนี้ได้มาอย่างเป็นระบบ กล่าวได้ว่า ข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ซึ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการพัฒนาความพร้อมของหน่วยงานดังกล่าว

2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการประสบผลสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจว่ามีปัจจัยใดบ้างเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามกรอบแนวคิด 5M ประสบผลสำเร็จ กรอบแนวคิดดังกล่าวประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (5) การบริหารคุณธรรม การศึกษาปัจจัยตาม

กรอบแนวคิด SM ตามวัตถุประสงค์ข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรบังเกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น

2.5 ศึกษาการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการ รวมตลอดทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรด้วย ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นข้อมูลเสริมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริงเพิ่มมากขึ้น

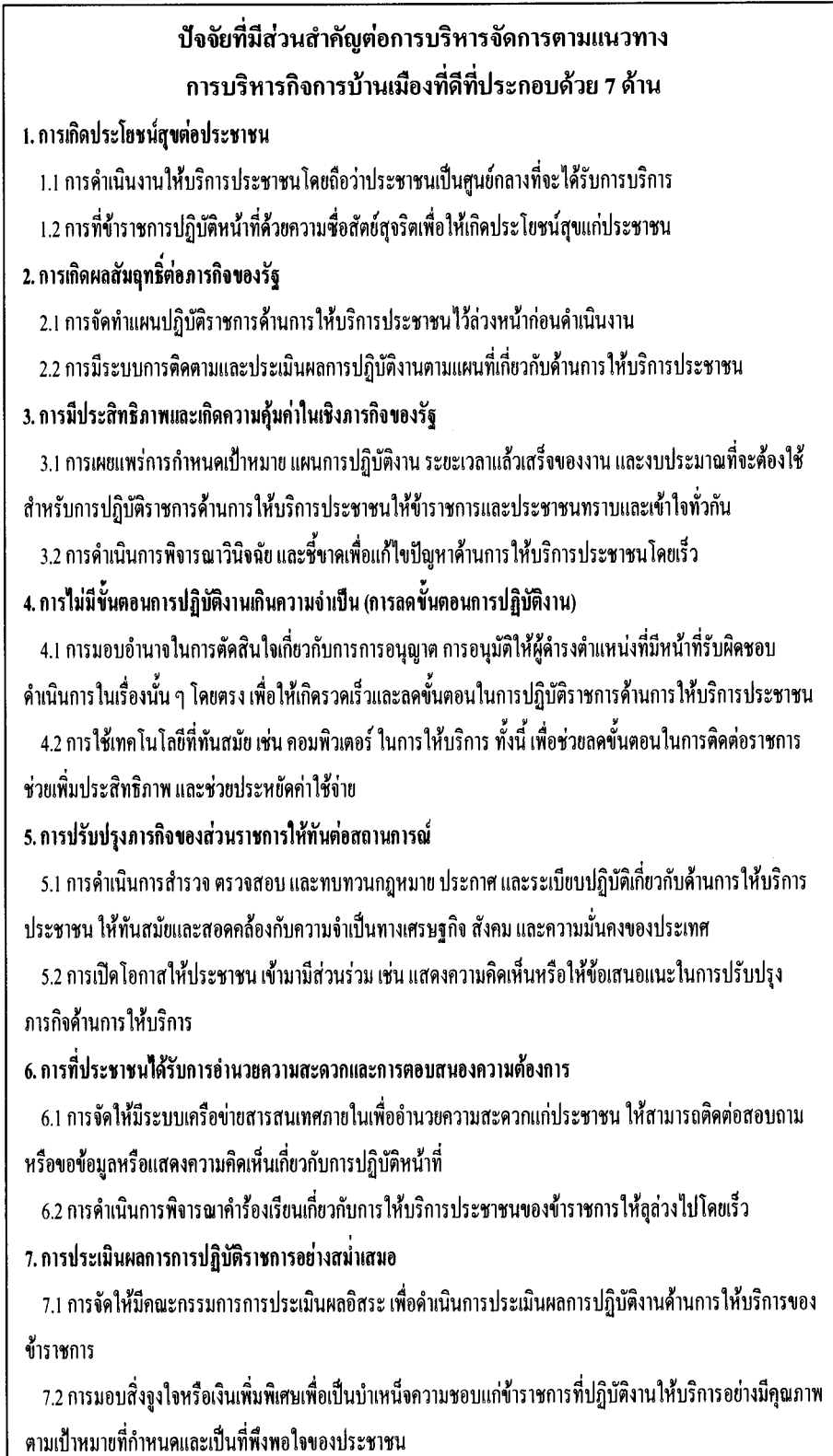
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ โดยถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ ทั้ง 7 ด้านนี้ ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนตัวแปรตาม คือ “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร” ตามภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



**ความพร้อม
ในการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการ
ประชาชนของ
กรมตุลาการ**

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้ อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วย

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าว มีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ไม่อาจนำไปใช้ได้ อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านผู้บริหารของหน่วยงาน โดยกรอบแนวคิดนี้อาจนำไปใช้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ มุมมอง และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วย

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีขอบเขตครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่สังกัดกรมสุทธการรวมทั้งสิ้น 23 หน่วยงาน

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ได้แสดงรายละเอียดไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่ศึกษาในที่นี้ซึ่งได้แก่ ข้าราชการของกรมสุทธการ จำนวนทั้งสิ้น 4,302 คน ที่ปฏิบัติราชการอยู่ใน 23 หน่วยงาน (คำสั่งกรมสุทธการที่ 53/2551 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของประชากรดังกล่าว จำนวน 1,582 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการของกรมสุทธการนั้น เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในกรมสุทธการ มีความรู้ความเข้าใจ มีอำนาจหน้าที่ และเกี่ยวข้องกับ

การศึกษาที่เน้นเรื่องความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันถือได้ว่าเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

หัวข้อนี้จัดแบ่งเป็น 3 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อ 4 ขอบเขตการวิจัยข้างต้น

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษานี้มุ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาเนื้อหาในปัจจุบันและเนื้อหาที่เป็นความคิดเห็นในอนาคต โดยไม่ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอดีตหรือความเป็นมามากนัก เนื่องจากผู้ศึกษาประสงค์จะได้เนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นหลักเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนากรมสุทธาการต่อไปในอนาคต

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ มุ่งวิจัยสนามพื้นที่ทั่วประเทศในสังกัดของกรมสุทธาการ รวมทั้งสิ้น 23 หน่วยงาน

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มุ่งศึกษาบุคลากรที่เป็นข้าราชการของกรมสุทธาการเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมบุคลากรหรือข้าราชการของหน่วยงานอื่น เป็นต้นว่า กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือแม้กระทั่งประชาชน เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาที่เน้นเรื่องความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำหรับเหตุผลที่เลือกเฉพาะข้าราชการของกรมสุทธาการนั้น ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษานี้ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาได้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะนี้ด้วย ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไว้ ดังนี้

6.1 ความพร้อม หมายถึง ระดับความพร้อม หรือระดับขีดความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ทั้งนี้ ระดับที่วัดได้ดังกล่าว จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการ

6.2 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กรมศุลกากรนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 การให้บริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน และสร้างทัศนคติและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากร

6.4 กรมศุลกากร หมายถึง หน่วยงานที่เป็นการบริหารราชการส่วนกลาง สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก ส่งเสริมสนับสนุนการผลิตและการส่งออก รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากรเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

6.5 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง แนวทางหนึ่งของการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

หมายเหตุ ข้อความข้างล่างนี้บางส่วนปรับมาจากคำอธิบายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

6.5.1 การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ และ (2) การที่ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

6.5.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดทำแผนปฏิบัตินโยบายด้านการให้บริการประชาชนไว้

ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน และ (2) การมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน

6.5.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการที่สามารถวัดความคุ้มค่าในการปฏิบัติแต่ละภารกิจได้ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเผยแพร่การกำหนดเป้าหมายแผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้จ่าย สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน และ (2) การดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว

6.5.4 การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิดรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน และ (2) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

6.5.5 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมหรือสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบและทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการ

6.5.6 การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ และ (2) การดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว

6.5.7 การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเองสามารถผลักดันการบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระเพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ และ (2) การมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ทางวิชาการ และ (3) ประโยชน์ทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ องค์ความรู้ หมายถึง ตัวความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิต และพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้ สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาในครั้งนี้ คือ การได้รับทราบและเข้าใจสภาพความพร้อม ปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

7.2 ประโยชน์ทางวิชาการ ประกอบด้วย 3 ข้อ ดังนี้

7.2.1 ช่วยให้ได้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

7.2.2 ช่วยเพิ่มพูนและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ทันสมัยและเป็นสากล โดยแบ่งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงกับข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ดีของกรมศุลกากร

7.2.3 เนื้อหาสาระของการศึกษานี้นี้อาจใช้เป็นแนวทางพื้นฐานเพื่อศึกษาค้นคว้าหรือทำวิจัยต่อไป

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ในส่วนของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของกรมศุลกากรสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นใน

อนาคตต่อไป และในส่วนของประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ ตัวแทนผู้นำสินค้าเข้าและออก หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หากนำไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ แนวคิดและกระบวนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตลอดจนข้อมูลและเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ไม่เพียงจะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้กรมศุลกากรมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปปรับใช้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษาหรือทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและการบริหารจัดการจิตสำนึกได้อีกด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม ศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร สำหรับการกำหนดหัวข้อในบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร
5. ประวัติ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัญหาในการบริหารจัดการ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งแนวคิดออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ริติภพ ชยธวัช (2547: 9, 30) ในหนังสือ เรื่อง “คัมภีร์การบริหาร” อธิบายคำว่า Management แปลว่า การบริหารจัดการหรือการจัดการหรือการบริหาร สรุปว่า การบริหารจัดการ

เป็นกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาภาวะแวดล้อม ซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การบริหารจัดการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกันซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ นอกจากนี้ ยังได้อธิบายว่าการบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ความสามารถในการบริหารจัดการและการดำเนินงานถือเป็นศิลป์ ส่วนความรู้หรือทฤษฎีที่ใช้ในการบริหารจัดการถือเป็นศาสตร์ ซึ่งในการบริหารจัดการจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 3-4, 16-17) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ได้สรุปคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการด้วย หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง คือ การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารเวลา (Minute) (8) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) และ (9) การบริหารการวัด (Measurement) เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า 9M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมายการบริหารจัดการ

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังให้ความหมายคำว่า การบริหารจัดการ (management administration) ว่า ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของ

เอกชน ตัวอย่าง เช่น (1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T[ennessee] V[alley] A[uthority]” เขียน โดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943 (2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียน โดย Thomal M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4 ธันวาคม ค.ศ. 1998 (3) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007 (4) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น Fair Leigh Dickingson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา, Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา และ Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา (5) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์ และหน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา และ (6) หน่วยงานเอกชน ในสหรัฐอเมริกา เช่น บริษัท Hewlet Packard บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell เป็นต้น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริหารจัดการของ ชิตทิภ ชยรัช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นนี้ ล้วนแสดงความหมายของการบริหารจัดการหรือการจัดการไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ชิตทิภ ชยรัช กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่เน้นการบริหารบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นหลัก ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการโดยนำกระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ รวม 11 ด้าน ได้แก่ การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ การบริหารคุณธรรม การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การอำนาจการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ ทั้ง 11 ด้านนี้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ครอบคลุม ชัดเจน เข้าใจง่าย มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่ว่า หมายถึง “แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กรมสุทธการนำมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกรมสุทธการได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน จากนักวิชาการต่าง ๆ ที่ให้ความหมายและแสดงทัศนคติไว้ ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) บทความ ในวารสารเทศาภิบาล ประจำเดือน กรกฎาคม 2536 เรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศาภิบาล” กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการแบบครบวงจรนั้น จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลักการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบข้าราชการอย่างหนึ่งคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงาน และตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) การให้บริการต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการและในเชิงศีลธรรมด้วย รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้ จากกลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชนและตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. สุภาพอ่อนน้อม (gentle) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อยอยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสมกับบุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ และได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็น เรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขที่รัฐกำหนด
3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
4. มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ยังอธิบายถึงความสำคัญของการบริการประชาชนว่า โดยหลักการแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความ

ยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจกรรมที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอื่นจะเป็นผลต่อสังคมโดยรวม

มิลเล็ท (Millet) (อ้างถึงใน จูดีทพร ภูวณสุชาติ และ สุพรรณิ ไซยอำพร 2544: 22-23) ในภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้า ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิลแมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด” กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity and right geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือถือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป จากการศึกษาแนวคิดของคำว่า การให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ แนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็่นแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร, ปรัชญา เวสารัชช และมิลเล็ท ต่างไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนไว้โดยตรง แต่ได้แสดงลักษณะ หลักการ และเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม เช่น

(1) ชวงศ์ ฉายะบุตร เน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค (2) ปรัชญา เวสารัชช์ อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการให้บริการประชาชนว่า ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้รับบริการคือประชาชน รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการรวมทั้ง กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ทั้งนี้ต้องมีกฎระเบียบรองรับ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง เป็นต้น และ (3) มิลเล็ท เน้นเป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการและแนวทางว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร และ มิลเล็ท มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ว่า หมายถึง “การปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน และสร้างทัศนคติและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากร” สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร และ มิลเล็ท มาเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ เพราะเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงหลักการและเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำไปปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)

ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance หรืออาจเรียกว่า ธรรมาภิบาล หรือ ธรรมรัฐ ได้มีนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงาน ได้นิยามความหมายและแสดงทัศนคติไว้ ดังต่อไปนี้

วรภัทร โทษนะเกษม (2542: 11-17) ในวารสาร กสท. เรื่อง “การสร้าง Good Governance ในองค์กร” อธิบายว่า Good Governance หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โดยหัวใจสำคัญของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส (transparency) ความยุติธรรม (fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (accountability) การกำกับดูแลที่ดีมีความ

จำเป็นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในกรณีภาครัฐจะเรียกว่า Good Political Governance ผู้เป็นเจ้าของคือ “ประชาชน” ซึ่งใช้สิทธิของตนเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภา เพื่อกำกับดูแลบริหารคือรัฐบาลให้บริหารประเทศในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่วนในภาคเอกชนเรียกว่า Good Corporate Governance ผู้เป็นเจ้าของคือ “ผู้ถือหุ้น” ใช้สิทธิในการเลือกคณะกรรมการบริษัทเข้าไปทำหน้าที่กำหนดนโยบาย คัดเลือกและกำกับดูแลผู้บริหารให้บริหารงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของบริษัทสมตามเจตนารมณ์ของผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรว่า ต้องเริ่มจาก

1. คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการเป็นธรรมาภิบาล

2. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงควรทบทวน กระบวนการกำกับดูแลที่เป็นปัจจุบันของตนว่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสเพียงใด

3. ปรับปรุงแบบและกระบวนการกำกับดูแลให้ดีขึ้น และสั่งให้มีการดำเนินการ สันติทิธี ชวลิตธำรง (2546: 104-105) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย” อธิบายถึงแนวความคิดเกี่ยวกับธรรมรัฐ ว่ามีสาระสำคัญ ได้แก่

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมตรวจสอบได้ (accountability) เป็นหลักการที่ภาครัฐต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่าการกระทำของภาครัฐจะต้องสมเหตุสมผล เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสามารถตรวจสอบได้

2. ความโปร่งใส (transparency) กระบวนการบริหารภายในระบบราชการต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม ปลอดจากระบบอุปถัมภ์และการทุจริตประพฤติมิชอบ

3. การกระจายอำนาจ (decentralization) จะส่งเสริมให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่ทุกระดับอย่างชัดเจน

4. การให้อำนาจแก่ประชาชน (empowerment) ในการรับผิดชอบตนเอง อำนาจในการจัดการทรัพยากรท้องถิ่น และอำนาจในการตรวจสอบ จะส่งเสริมให้ประชาชนเติบโตตามทิศทางที่ประชาชนปรารถนา โดยภาครัฐจะปฏิบัติเป็นอันมิได้

5. การมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเป็นแบบ “ล่างขึ้นบน” (bottom-up management) แทนการบริหารแบบ “บนลงล่าง” (top-down Management)

6. หลักนิติธรรม (legal framework) จะทำให้สังคมดำรงอยู่ด้วยความเที่ยงธรรม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะได้รับการตัดสินอย่างยุติธรรม

7. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) การทำงานของข้าราชการต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแทนที่การตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชาแบบเดิม

8. หลักจริยธรรม (ethics) องค์การที่ผู้บริหารมีคุณธรรมและจริยธรรม ย่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง บุคลากรภายในองค์การมีขวัญ กำลังใจดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547: 7-10) ในหนังสือ “คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” อธิบายถึง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ว่า เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผนวิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ไม่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ในการดำเนินการกิจการของรัฐ จะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เป็นการดำเนินการในลักษณะเดียวกันเพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปดำเนินการ หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิมมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ส่วนราชการจึงควรจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงานหรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และ

งบประมาณของประเทศ ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณาขุบเล็กส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและ การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสม

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนราชการจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเอง โดยมีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้การพิจารณาให้บำเหน็จความชอบ และรางวัลแก่ข้าราชการเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เพื่อช่วยป้องกัน แก่ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญเป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

สถาบันพระปกเกล้า (2550: 9-11) ในหนังสือ ชุคธรรมาภิบาล เรื่อง “ทศวรรษ : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้ให้ความสำคัญของธรรมาภิบาลว่า ประเทศไทยมีความตื่นตัวสนใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างมากโดยเฉพาะภายหลังจากการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นอกจากนี้ วิกฤตเศรษฐกิจก็มีส่วนทำให้ความสนใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนแล้ว จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็นธรรมในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยในปัจจุบันยังมีปัญหานานัปการที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่การมีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง เช่น วัฒนธรรมระบบอุปถัมภ์ กลุ่มอิทธิพล และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ต้องการรักษาสถานภาพดั้งเดิมไว้ นอกจากนี้ความพยายามของนักวิชาการ ผู้รู้และผู้สนใจที่เกี่ยวข้องแล้ว องค์การระหว่างประเทศจัดว่ามีบทบาทในการผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาล และการปฏิรูปองค์กรของรัฐได้ ดังเช่น ธนาคารโลกมีบทบาทในการจัดการบริหารการใช้จ่ายของภาครัฐ และการปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ ธนาคารโลก นอกจากจะให้ความสำคัญและช่วยเหลือประเทศไทยในเรื่องเกี่ยวกับธรรมาภิบาลแล้ว ยังรวมถึงการปรับปรุงกฎเกณฑ์ในด้านความช่วยเหลือทางการเกษตร การแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยขึ้น ในขณะที่องค์กรการเงินระหว่างประเทศหรือ International Monetary Fund (IMF) กระตุ้นให้มีการปรับโครงสร้างของสถาบันการเงิน และการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติหรือ United Nations Development Programme (UNDP) สนับสนุนให้มีการจัดทำโครงการนำร่องเพื่อกระจายอำนาจ ไปสู่ท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย Asian Development Bank (ADB) เป็นองค์กรสำคัญอีกองค์กรหนึ่งที่ให้ทุนสนับสนุนประเทศไทยค่อนข้างมาก ดังเห็นได้จาก ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2539-2540 ประเทศไทยได้รับทุนความช่วยเหลือจาก ADB ในรูปของเงินกู้ประมาณ 4.25 พันล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา อีก 37.4 พันล้านเหรียญในรูปของความช่วยเหลือพิเศษ ความช่วยเหลือหลัก ๆ ที่ ADB ให้ มีดังนี้ (1) การกระจายอำนาจและการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) การส่งเสริมให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรของรัฐ (3) การเร่งให้มีการปรับโครงสร้างเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (4) การลดบทบาทการแทรกแซงของรัฐและการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไทย (5) การส่งเสริมให้มีการประสานงานในขั้นตอนของการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติ และ (6) การสนับสนุนให้มีการปฏิรูปกฎหมายและระบบตุลาการ นอกจากนี้ ยังมีองค์กรความช่วยเหลือระหว่างประเทศจาก ประเทศญี่ปุ่น แคนาดา นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย ที่ต่างก็มีบทบาทสนับสนุนโครงการพัฒนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหลัก ธรรมาภิบาลในประเทศไทย

ในประเทศไทย ธรรมาภิบาลได้กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตย ได้มีการเสนอและกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรม คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ได้บัญญัติมาตราต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ถ้าหากมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง และระบบบริหารของรัฐมีความยุติธรรมและเป็นที่เชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมืองได้ นอกจากนี้

ยังมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ออกมาเพื่อการนี้โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามที่จะทราบว่ามีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติให้เป็นผลหรือไม่จำเป็นต้องมีเครื่องชี้วัดที่เหมาะสมและเชื่อถือได้ ปัจจุบันมีหน่วยงานได้พยายามสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาลและใช้ในหน่วยงานของตน แต่ตัวชี้วัดนั้น ๆ ยังเป็นที่ถกเถียงและไม่ได้ได้รับการยอมรับให้เป็นตัวชี้วัดกลาง เนื่องจากความหลากหลายของตัวชี้วัดและมิติที่แตกต่าง ซึ่งมีมิติเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจและกรอบการรับรู้ของผู้นำเสนอแต่ละบุคคลหรือองค์กร โดยทั้งไปสาระสำคัญของธรรมาภิบาลสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบหลัก อันได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม ความชอบธรรม สิทธิมนุษยชน ความยั่งยืน ความโปร่งใส ความเสมอภาค ความยอมรับ การตรวจสอบ ความมีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วม

สรุป จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้นนี้ แนวคิดของหน่วยงาน เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันพระปกเกล้า หรือนักวิชาการ เช่น วรภัทร โตรณะเกษม, สันสิทธิ์ ชวลิตธำรง และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ต่างได้ให้หลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ว่า แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้การบริหารราชการบรรลุปเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อให้การกำหนดความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร. มาเป็นแนวทางพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ใช้ในที่นี้ โดยหมายถึง “แนวทางหนึ่งของการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับการกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการที่สามารถวัดความคุ้มค่าในการปฏิบัติแต่ละภารกิจได้ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสังคมหรือสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ

6. การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการ โดยเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง สามารถผลักดันการบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร แต่แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมที่นักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้คำนิยามไว้มีน้อยมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ และประสิทธิภาพ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับความพร้อมมานำเสนอไว้เพื่อเทียบเคียง และพร้อมนี้ผู้ศึกษาได้นำคำนิยามจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมมานำเสนอไว้ด้วย ดังต่อไปนี้

พรรณิ ช. เจนจิต (2528: 34) ในหนังสือ “จิตวิทยาการเรียนการสอน” สรุปถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการ คือ (1) วุฒิภาวะ (2) การได้รับการอบรมและเตรียมตัว และ (3) ความสนใจหรือแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริณุก์ กิจนิทานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2538: 91-92) ในหนังสือ “ศัพท์การบริหาร” ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง (1) ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำสุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยนำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด และ (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง

กฤษดา ทองสังวรรณ (2540: 17) ในวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง “ความพร้อมของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นจังหวัดอุตรธานี” ได้สรุปว่า ความพร้อม หมายถึง คุณสมบัติหรือสถานะของบุคคลที่พร้อมจะทำงาน หรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมตัวสำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างพร้อมมูล ทั้งความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ ความสนใจหรือแรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และการได้รับการฝึกอบรม

สมเกียรติ ยุติธรรม (2541: 43) ในวิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง “ความพร้อมในการรับราชการตำรวจของนักเรียนพลตำรวจ โรงเรียนภูธร 4” สรุปว่า ความพร้อมเป็นสภาพหรือสมรรถภาพของบุคคลที่เต็มใจปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้ว่าจะสามารถปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสำเร็จผลตามที่มุ่งหวังเพียงใด

บรรจบ จันทร์เจริญ (2542: 17) ในปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการของผู้บริหารระบบบำบัดน้ำเสียในโรงพยาบาลชุมชน” อธิบายว่าความพร้อม หมายถึง สถานะหรือลักษณะของบุคคลที่กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีสภาพการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ หรือความกระตือรือร้น เพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จซึ่งเกิดจากวุฒิภาวะ ประสิทธิภาพ และอารมณ์

แมคเคนซี (McKensey) (อ้างใน มัลลิกา ต้นสอน 2543: 24) ในหนังสือ “กลยุทธ์ธุรกิจ” ได้แบ่งประเภทเกี่ยวกับความพร้อมออกเป็น 7 ประเภท ตามทฤษฎี 7Ss ดังนี้ (1) ความพร้อมทางด้านโครงสร้าง (structure) (2) ความพร้อมทางด้านระบบ (system) (3) ความพร้อมทางด้านรูปแบบการบริหาร (style) (4) ความพร้อมทางด้านบุคลากร (staff) (5) ความพร้อมทางด้านทักษะของบุคลากร (skill) (6) ความพร้อมทางด้านกลยุทธ์ในการบริหาร (strategy) และ (7) ความพร้อมทางด้านค่านิยมร่วมกันในองค์กร (shared value) นอกจากนี้ ได้แบ่งการเตรียมความพร้อมออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร และ (2) ด้านระบบการทำงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 86) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารและจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความ

เจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะขนาดใหญ่หรือเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2548: 36) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย” แสดงทัศนคติคำว่า “competency” ว่ามีคำแปลเป็นภาษาไทยค่อนข้างหลากหลาย บ้างใช้คำว่าความสามารถ บ้างใช้คำว่าสมรรถนะ บางคนเรียกว่า สมรรถภาพ บางคนก็เรียกว่าสมรรถนะความสามารถ ซึ่งอาจแปลได้ว่า “สมรรถนะ คือ ลักษณะที่เป็นฐานรากของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยงเชิงเหตุผล และผลกับผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า และ/หรือ ประสิทธิภาพ ที่สามารถอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานในงานหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้”

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ และเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันและได้นำเสนอไว้เพื่อเทียบเคียงนั้น นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายของคำดังกล่าวไว้คล้ายคลึงกันสรุปได้ว่า หมายถึง สภาพหรือสถานะของการบริหารจัดการที่ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด แต่ที่น่าสังเกตคือ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กรอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้การกำหนดความหมายของ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดความหมายของ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ว่าหมายถึง “ระดับความพร้อม หรือระดับขีดความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ทั้งนี้ ระดับที่วัดได้ดังกล่าว จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร”

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรมาเสนอไว้ ดังต่อไปนี้

นวนน้อย ตีร์รัตน์ และคณะ (2547) บทคัดย่อหรือบทสรุปผู้บริหาร ในงานวิจัยเรื่อง “การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการไทย: กรณีศึกษากระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร)”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.2.nesac.go.th>) จากการศึกษาวิจัยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อการทุจริตคอร์รัปชัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องวัฒนธรรมเงินได้โตะ น้ำร้อนน้ำชา เป็นอันดับหนึ่ง เช่นเดียวกับผลการศึกษาในปี 2542 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบอาจมีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ ความโปร่งใสมากขึ้นจริง แต่เนื่องจากในการดำเนินการยังคงต้องเกี่ยวข้องกับคน และต้องอาศัยดุลยพินิจในการตีความ การสร้างเสริมวัฒนธรรมและจริยธรรมที่ติงามของคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้พบว่าอัตราการจ่ายเงินได้โตะต่อใบขมมีขนาดลดอย่างต่อเนื่องและเมื่อกรมศุลกากรได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ เพื่อเป็นการนำเงินได้โตะขึ้นมาอยู่บนโตะ ผลปรากฏว่าเงินที่จ่ายได้โตะลดลง แต่ยังไม่หมด ไปเจ้าหน้าที่ยังคงเรียกร้องเงินได้โตะ ดังนั้น ผลที่เกิดขึ้นต่อดัชนีของภาคเอกชนจึงไม่ชัดเจนว่ามีผลโดยรวมให้ต้นทุนลดลงหรือไม่ นอกจากนี้ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในกระบวนการศุลกากรเกี่ยวข้องกับเรื่องกฎ ระเบียบ และพิธีการศุลกากรที่ยุ่งยากซับซ้อน การขาดระบบการประเมินราคาที่ชัดเจน โปร่งใส การมีโครงสร้างภาษีหลายอัตรา โดยปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการศุลกากร

จากผลการวิจัย นवलน้อย ตรีรัตน์ และคณะ จึงได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อสังเกตว่าควรมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของกระบวนการศุลกากรประกอบด้วย

1. การปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบที่ไม่ทันสมัยให้มีความทันสมัย ชัดเจน ลดการตีความโดยอาศัยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่
2. พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ลดขั้นตอนงานให้น้อยลง และลดความซ้ำซ้อนในการจัดเตรียมเอกสาร
3. ปรับปรุงระบบโครงสร้างพิกต์อัตราภาษีศุลกากรให้มีอัตราน้อยลง
4. ให้ระบบการวินิจฉัยพิกต์และราคาที่ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น
5. จะต้องมีการปรับปรุงในเรื่องโครงสร้างองค์กรให้มีระบบตรวจสอบที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับผู้ประกอบการ
6. มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณธรรม โดยจะต้องมีการสร้างระบบให้ทุนให้โทษที่ชัดเจน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือการปฏิรูปการเมืองและระบบราชการให้มีความสุจริต โปร่งใส และมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจสนองความต้องการของประชาชน ดังระบุไว้ในมาตรา 74 ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มี

หน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ร่วม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เรียบเรียงข้อมูลจากการจัดงาน “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2550 ณ สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ (กันคืนวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>) โดยสรุปสาระสำคัญ แนวทางและวิธีปฏิบัติในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยมีองค์ประกอบและขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงกระบวนการ หมายถึง การสร้างความเข้าใจร่วมกันในหน่วยงานถึงเป้าหมายและทิศทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชน การสร้างความเข้าใจร่วมกันของความหมายการให้บริการประชาชน

2. การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องดำเนินการลดขั้นตอนและการวิเคราะห์ผังงาน (work flow) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจสำหรับการปรับกระบวนการ รวมทั้งข้อจำกัดของการปรับกระบวนการ

3. การออกแบบกระบวนการ หมายถึง การออกแบบกระบวนการให้มีความเหมาะสมลดความสูญเสียที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่ลดลงในการปฏิบัติงาน

4. การดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการพิจารณาความสำเร็จ และแนวทางในการปรับปรุงสำหรับปีต่อ ๆ ไป

5. การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การกำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายในการดำเนินงาน เพื่อวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

6. การวิเคราะห์ผลเพื่อการปรับปรุง หมายถึง การนำผลจากการประเมิน มาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อวางแผนปรับปรุงในปีต่อ ๆ ไป อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังให้ความเห็นว่า การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ นับเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของรัฐ และการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ อันจะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันของประเทศในที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เรียบเรียงข้อมูลจากการจัดงาน “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 ณ สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ (กันคืนวันที่ 15

กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>) สรุปสาระสำคัญของเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่สร้างความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนของหน่วยงานกรมศุลกากร โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นหลัก 3 ส คือ สร้างสรรค์ด้านการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าคิดกล้าตัดสินใจ และสร้างบรรยากาศการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกสัปดาห์ในหลาย ๆ หัวข้อ ตัวอย่างเช่น เทคนิคการดำเนินคดีผู้ประกอบการ และเทคนิคการตรวจสอบมาตรฐานซั่ง ดวง วัด เป็นต้น

2. ปฏิบัติงานในรูปแบบ “คณะทำงาน” ที่เน้นการมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนมาจากส่วนราชการต่าง ๆ ภายในจังหวัด เพื่อร่วมกันรักษาความเป็นธรรมให้แก่ทุกฝ่าย ทุกขั้นตอน เช่น การตรวจสอบผลผลิต การรับและจ่ายเงิน

3. สร้างระบบการทำงานให้สามารถตรวจสอบได้ โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสร้างเครื่องข่ายผู้บริโภคเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรม อันจะเป็นการสร้างความโปร่งใสในการทำงาน และตรวจสอบได้ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กรสร้างจิตสำนึกในการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม พร้อมช่วยชี้แนะให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น การเข้าไปตรวจสอบราคาสินค้าจะเน้นการทำงานเป็นทีมแบบบูรณาการ โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่เข้าร่วมปฏิบัติงานด้วยทุกครั้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในระบบราชการ และความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของการเป็นข้าราชการ

การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงานที่สุ่มเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบของทั้งฝ่ายผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ นับเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้นำมาใช้และเป็นจุดสำคัญที่ได้พลิกโฉมภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรจากเดิมที่มักได้รับการกล่าวถึงว่ามีปัญหาด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มาเป็นหน่วยงานที่มีการทำงานแบบโปร่งใส มีผลงานโดดเด่น สามารถเพิ่มยอดการจัดเก็บรายได้เข้าประเทศเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานโลก ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินงานนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่น่าลงทุนเป็นอันดับที่ 15 จากทั่วโลกในปี พ.ศ. 2550 จากการจัดอันดับของธนาคารโลก

ในขณะเดียวกัน กรมศุลกากรได้มีการส่งเสริมค่านิยมในการทำงานแบบ Can Do First หรือทำได้ไว้ก่อน เน้นการสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ We are customs ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างให้บริการด้วย

ความยุติธรรม จริงใจและซื่อสัตย์ผ่านโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ นอกจากนี้ได้จัดให้มีการประชุม อบรมร่วมกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการทำงาน และสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทำให้ปัญหาเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบในการ ปฏิบัติราชการลดลงอย่างต่อเนื่องและชัดเจนเป็นรูปธรรม

วิสุทธิ ศรีสุพรรณ (2550: 2) ในจุลสารศุลกากร ประจำเดือนตุลาคม 2550 ได้มอบ นโยบายหลักสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ครั้งเมื่อเข้ารับตำแหน่งอธิบดีกรมศุลกากร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 สรุปว่า เนื่องจากภารกิจหลักของกรมศุลกากรจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตัวแทนออกของ และประชาชนทั่วไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ซึ่งปัจจุบันเป็นที่น่าภาคภูมิใจที่กรมศุลกากรนำ ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ E- Customs มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการจัดอันดับการค้าและการลงทุนของประเทศดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด รวมทั้งมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนาระบบงานอีกหลายด้าน อาทิ โครงการพัฒนาระบบ ติดตามทางศุลกากร (tracking system) โดยใช้ระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุ (Radio Frequency Identification : RFID) และ โครงการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (Closed Circuit Television System : CCTV) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สังคมกำลังจับตามองว่าเมื่อกรมศุลกากรนำระบบ ต่างๆ เหล่านี้มาใช้แล้วจะส่งผลในทางปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและสังคมโดยรวมอย่างไร นอกจากนี้ ได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนคนรุ่นใหม่ โดยจะเปิดโอกาสให้ คนดีที่มีความสามารถได้แสดงผลงาน คัดเลือกคนที่มีความเหมาะสมไปปฏิบัติงาน ณ จุดที่มีความ สำคัญ เช่น สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นต้น และได้เน้นเรื่องการปรับปรุง กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลมากที่สุด รวมทั้งการเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันตามกำหนดเวลา การมุ่งเน้นความ สามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติเป็นสำคัญ

กรอบนโยบายการพัฒนากฎหมายของกรมศุลกากร ดังนี้

1. พัฒนากฎหมายตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อเพิ่มความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ
2. พัฒนากฎหมายตามนโยบายรัฐบาลเพื่อเพิ่มความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการ บริหารจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
3. ดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อันเป็นการแก้ไขกฎหมาย เรื่องนี้สอดคล้องกับกรอบการพัฒนา

กฎหมายในการลดและเลิกกฎหมาย หรือระเบียบที่สร้างภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น เป็นการปรับปรุงระเบียบให้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ทั้งนี้กรมศุลกากรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยมีเป้าประสงค์ในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในกระบวนการหลัก อยู่ภายใต้มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการหรือการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลของกระบวนการหลักด้าน E-Export ในปีงบประมาณ 2551-2552 ดังนี้

1. ความถูกต้องตามหลักนิติธรรม (follow the rule of Law) มีระเบียบวิธีการที่ชัดเจน ถูกต้องในการทำ E-Export การปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ผู้ที่ปฏิบัติตามกฎหมายจะได้รับการปฏิบัติด้วยดี ผู้ที่ปฏิบัติผิดกฎหมายจะได้รับการลงโทษตามกฎหมาย

2. ความเป็นธรรม (equitable) ตอบสนองต่อกลุ่มต่าง ๆ (responsive) มีความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติต่อผู้ประกอบการที่สุจริตอย่างเสมอภาค เท่าเทียม สามารถตอบสนองต่อกลุ่มและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้ประกอบการได้

3. มีความเปิดเผย โปร่งใส (transparent) ทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกกรมศุลกากรสามารถเข้ามาดูหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ว่าเป็นไปตามที่ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ประกาศไว้

4. เปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ มีส่วนร่วม (participatory) สามารถให้เอกชนและประชาชนเข้าร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตรวจสอบ การมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการ E-Export

5. สามารถตรวจสอบ อธิบายได้และมีเจ้าภาพรับผิดชอบที่ชัดเจน (accountable) มีการกำหนดผู้ที่ต้องรับผิดชอบในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ในกระบวนการ E-Export อย่างชัดเจน สามารถระบุเจ้าภาพ ผู้รับผิดชอบได้ รวมทั้งมีกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

6. ความคุ้มค่า (value for money, effective and efficient) รัฐสามารถทราบข้อมูลทางเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศ การลดต้นทุนของผู้ประกอบการ มีความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน เกิดประสิทธิผล คือผู้ส่งออกได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพ คือสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

วิภาส ทองสุทธิ์ (2551:4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการที่ดี” สรุปว่า ภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดในการทำงานใหม่ โดยมุ่งการสร้างประโยชน์ให้ประชาชนแทนการรักษา กฎ ระเบียบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน มุ่งให้บริการประชาชนแทนการเป็นเจ้าของมุลนาย และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่ด้วย

ความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือเล่นพรรคเล่นพวก การให้บริการประชาชน นอกจากการคำนึงถึงประสิทธิภาพของราชการแล้วจะต้องตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น โปร่งใส และคิดต้องงานเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ปรับปรุงเวลาติดต่อราชการที่ให้ความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เปิดให้ติดต่อจนถึง 20.00 น. หรือในวันหยุดราชการ และอาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการพัฒนาบริการ การบริหารภายในภาครัฐเองต้องมีความคล่องตัว ใฝ่ใจที่จะใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งมีความแตกต่างกัน อันผิดจากรูปแบบ โครงสร้างหน่วยงาน วิธีการทำงานปัจจุบันซึ่งเป็นรูปแบบเดียวเพื่อสะดวกในการบริหาร

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ ทำให้กล่าวได้ว่านักวิชาการหลายคน เช่น นวลน้อย ตรีรัตน์ และคณะ ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของกระบวนการ เช่น กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และพิธีการสุทธการยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ขาดความชัดเจน อีกทั้งการปฏิบัติพิธีการทางสุทธการยังต้องอาศัยดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตีความเป็นส่วนใหญ่ ล้วนเป็นมูลเหตุแห่งการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการอย่างยิ่ง สำหรับแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการนั้น จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ มุ่งเน้นเสนอแนะแนวทางปรับปรุง วิธีปฏิบัติ เพื่อให้การพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งเน้นการสร้างความพึงพอใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เหล่านี้เป็นต้น ผู้ศึกษาจะนำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการข้างต้นนี้ ไปเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งนำไปปรับใช้หรือเป็นแนวทางในการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

5. ประวัติ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมสุทธการ

ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่ง ออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประวัติกรมสุทธการ และ (2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมสุทธการ

5.1 ประวัติกรมสุทธการ (รายงานประจำปีกรมสุทธการ 2549: 4-6) กรมสุทธการในอดีต การจัดเก็บผลประโยชน์จากการค้าเพื่อเป็นรายได้แผ่นดินในลักษณะที่เป็นภาษีสุทธการแต่

โบราณของไทยนั้น ไม่มีหลักฐานแน่ชัดว่ามีวิธีการจัดเก็บอย่างไรและเป็นพิศัตถ์ตราเท่าใด คงปรากฏแต่พอเป็นแนวทางศึกษาได้ว่า ในสมัยสุโขทัยมีคำสำหรับเรียกภาษีชนิดหนึ่ง ซึ่งเก็บจากการนำสัตว์สิ่งของมาจำหน่ายว่าจกอบ และการเก็บภาษีนี้ช่วยระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัยได้มีการประกาศยกเว้นแก่ผู้เข้ามาค้าขาย แต่ จกอบ ในสุโขทัยจะรวมถึงประโยชน์เรียกเก็บจากสินค้าเข้าและออกไปยังต่างประเทศด้วยหรือไม่ไม่ทราบแน่ชัด

การจัดเก็บผลประโยชน์จากการค้าเช่นนี้ต่อมาในสมัยอยุธยาหลักฐานว่าการเก็บจกอบ ใช้รวมทั้งการค้าภายในและต่างประเทศ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากสถานที่เก็บจกอบซึ่งเรียกว่า “ขนอน” มีทั้งขนอนบก ขนอนน้ำ ขนอนชั้นนอก ขนอนชั้นใน และขนอนตลาด เป็นต้น และยังได้พบว่ามีการจัดเก็บจกอบในอัตรา 10 ซัก 1 ซึ่งทั้งเก็บเป็นตัวเงินและเก็บเป็นสิ่งของ และในสมัยอยุธยาเองที่การค้าต่างประเทศเจริญก้าวหน้ามาก ได้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงที่เรียกว่า พระคลังสินค้า ทำการค้าแทนรัฐกับพ่อค้านานาชาติโดยระบบที่เรียกว่า การค้าผูกขาด กล่าวคือ พระคลังสินค้าจะเป็นผู้กำหนดประเภทสินค้าที่จะเข้าทั้งปวงก่อน รวมทั้งการขายผลผลิตเพื่อออกไปต่างประเทศ พระคลังสินค้าก็มีอำนาจในการผูกขาดการขายสินค้าบางประเภทที่มีราคาและเป็นของหายากด้วย ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นวิธีการจัดหารายได้แผ่นดินที่ได้ประโยชน์มากในสมัยอยุธยา

ในส่วนที่เป็นภาษีซึ่งเรียกเก็บจากการค้ากับต่างประเทศมีหลักฐานในแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราชว่ามีการเก็บ 2 อย่าง คือ

1. จกอบเรือสินค้า หรือที่เรียกกันว่า ค่าปากเรือเก็บตามพิศัตถ์ขนาดปากเรือ โดยกำหนดว่าเรือลำใดปากกว้างกว่า 6 ศอก แม้จะยาวไม่ถึง 6 วา เก็บปากเรือลำละ 6 บาท
2. จกอบสินค้า เก็บจากสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก จกอบสินค้านี้เองที่สมัยต่อมาคือ ภาษี ซึ่งการเก็บภาษีขาเข้าในสมัยอยุธยาข้อกำหนดและยกเว้นว่า ถ้าเป็นเมืองที่มีทางพระราชไมตรีและไปมาค้าขายไม่ขาดจะเก็บค่าปากเรือ 4 วาขึ้นไปวาละ 12 บาท และเก็บภาษีสินค้า 100 ซัก 3 และสำหรับเรือเมืองอื่นที่ไม่ได้ค้าขายประจำหรือมีทางพระราชไมตรีต่อกันจะเก็บปากเรือวาละ 20 บาท และเก็บภาษีสินค้า 100 ซัก 5 และหากเรือที่เข้ามาค้าขายมีสินค้าที่ทางการต้องการก็จะยกเว้นภาษีสินค้าเก็บแต่ค่าปากเรือ นอกจากนี้ยังมีข้อยกเว้นพิเศษแก่พ่อค้าบางประเทศ เช่น พ่อค้าชาวฝรั่งเศส ซึ่งในรัชกาลสมเด็จพระนารายณ์มหาราชได้พระราชทานยกเว้นการเก็บจกอบหรือภาษีสินค้า ขนอน และฤชา ทั้งปวงให้แก่เพียงขึ้นบัญญัติหาว่าสินค้าแก่เจ้าพนักงานทั้งขาเข้าและขาออกเท่านั้น

จกอบเรือสินค้าและจกอบสินค้าซึ่งถือได้ว่าเป็นภาษีศุลกากรสมัยอยุธยาสนับสนุนว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บน่าจะได้แก่นายขนอนอยู่ในบังคับบัญชาของเจ้าพระยาพระคลังซึ่งว่า

การกรมท่า และในส่วนของ การเก็บภาษีศุลกากรตาหัวเองก็อยู่ในบังคับบัญชาของสมุหนายก สมุหพระกลาโหม และกรมท่า ตามแต่จะเป็นหัวเมืองในส่วนใด

ลักษณะการจัดเก็บผลประโยชน์จากการค้าดังกล่าวนี้ ยังคงใช้ต่อมาจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ โดยเฉพาะในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บภาษีอากรให้มีการประมูลผูกขาดกับทางราชการ ไปจัดเก็บภาษีที่เรียกกันว่า ระบบเจ้าภาษีนายอากร พระคลังสินค้า ทำหน้าที่เป็นเจ้าจำนวนภาษี เรียกว่า กรมเจ้าจำนวน ซึ่งอยู่กับพระคลังมหาสมบัติ รับผิดชอบจัดการเรื่องภาษีอากร ในระบบการผูกขาดการเก็บภาษีเช่นนี้มีผลกระทบต่อสินค้าขาเข้าและขาออกเพราะเป็นการเก็บซ้ำ จึงกำหนดให้การเก็บภาษีขาเข้าแต่เฉพาะภาษีปากเรือและยกเลิกภาษีขาออก เพราะได้เรียกเก็บจากภาษีผูกขาดแล้ว และในส่วนของ การค้ากับต่างชาติก็ยังคงเป็นหน้าที่ของพระคลังอยู่เช่นเดิม

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้น ได้เกิดข้อเปลี่ยนแปลงทางการค้ากับต่างประเทศครั้งสำคัญ กล่าวคือผู้สำเร็จราชการอินเดียของอังกฤษ ได้ส่ง เฮนรี เบอร์นี เข้ามาเจริญพระราชไมตรีและเจรจาขอเปลี่ยนแปลงสัญญาทางการค้า โดยขอให้มีการจัดเก็บภาษีตามขนาดของปากเรือเพียงครั้งเดียว ทั้งนี้ โดยแยกประเภทว่าถ้าเป็นเรือบรรทุกสินค้ามาขาย ให้เรียกเก็บวาละ 1,700 บาท ถ้าเป็นเรือเปล่าให้เรียกเก็บวาละ 1,500 บาท และขอให้ยกเว้นภาษีค่าธรรมเนียมแก่พ่อค้าชาวอังกฤษ แต่ยังคงให้พระคลังสินค้าควบคุมการซื้อขายสินค้าต้องห้ามได้ตามธรรมเนียมเดิม จนกระทั่งถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว อังกฤษก็ได้ส่ง เซอร์จอห์น เบาริง เป็นอัครราชทูตเข้ามาทำสนธิสัญญาทางการค้าเมื่อพุทธศักราช 2398 อีกครั้ง ข้อความในสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับภาษีศุลกากรก็คือ การให้ยกเลิกการเก็บภาษีธรรมเนียมปากเรือ เปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า โดยเรียกเก็บในอัตรา 100 ชัก 3 ซึ่งเรียกกันว่า ภาษีขาเข้าร้อยละสาม และตามข้อตกลงนี้มีผลกระทบกับการตกลงทำสัญญาทางการค้าชาติอื่น ๆ ต่อมา เพราะต่างก็ร้องขอที่จะให้ใช้วิธีเกี่ยวกับที่ทำสัญญากับอังกฤษทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้รัฐต้องขาดรายได้จากภาษีศุลกากรไปเป็นจำนวนมาก

สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรก็ยังคงแยกย้ายกันอยู่ตามกรมต่าง ๆ เช่น ภาษีอากรขาเข้าร้อยละสามขึ้นกับกรมกลาโหม ภาษีข้าวขาออกขึ้นกับกรมท่า ภาษีเบ็ดเตล็ดซึ่งเป็นภาษีผูกขาดขึ้นต่อพระคลังสินค้า ส่วนท่าเรือในหัวเมืองขึ้นกับกรมมหาดไทยและกรมกลาโหม ฯลฯ เป็นต้น

เริ่มการศุลกากรอย่างใหม่ ด้วยข้อจำกัดเรื่องการเก็บภาษีขาเข้าออก และข้อกำหนดให้ยกเลิกการค้าผูกขาด โดยพระคลังสินค้าอันเป็นผลจากการทำสนธิสัญญาเบาริงเป็นต้นมา เมื่อรวมกับปัญหาาระบบการเก็บระบบเดิม ทำให้พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวต้อง

ทรงปฏิรูปการจัดเก็บภาษีอากรใหม่โดยทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นและโปรดให้ตราพระราชบัญญัติหอรัษฎากรพิพัฒน์ จ.ศ. 1235 (พ.ศ. 2416) พระราชบัญญัติสำหรับพระคลังมหาสมบัติ จ.ศ. 1237 (พ.ศ. 2418) เพื่อรวบรวมเงินรายได้และวางระเบียบการรับส่งและการเบิกจ่ายเงินที่เคยอยู่ระหว่างงานต่าง ๆ ให้มารวมอยู่ในที่เดียวกัน

หอรัษฎากรพิพัฒน์ซึ่งเป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดินนี้ตั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวังสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้ากรมพระบำราบปรปักษ์อธิบดีทรงมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการจัดเก็บภาษีอากร และเป็นควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานและดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ซึ่งอาจถือได้ว่างานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสินค้า ขาเข้า ขาออกเป็นรายได้ของรัฐ ซึ่งหอรัษฎากรพิพัฒน์จึงนับเป็นการก่อสร้างกรมศุลกากรด้วย แต่หลักฐานการเรียกชื่อหน่วยงานศุลกากรช่วงนี้เป็นต้น ไปยังไม่ชัดเจน มีคำเรียกว่ากรมศุลกสถานก็มี กรมศุลกากรก็มี และเรียกผู้บังคับบัญชาว่า ผู้บัญชาการภาษีขาเข้าขาออกบ้าง อธิบดีผู้บัญชาการกรมศุลกากรบ้าง ผู้บัญชาการกรม ศุลกสถานบ้าง ดังนี้เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีก็มีหลักฐานว่า ท่านเจ้าพระยาภาสกรวงศ์ (ชุมพร บุญนา) เป็นผู้บัญญัติศัพท์คำว่า “กรมศุลกากร” ขึ้นให้ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Customs” และกรมศุลกากรจะขึ้นอยู่กระทรวงใด พระยานุমানราชชน ผู้เพียรพยายามสอบค้นเพื่อเขียน “ตำนานศุลกากร” ก็สอบค้นไม่ได้ทราบแต่เพียงว่าใน จ.ศ. 1248 (พ.ศ. 2429) กระทรวงเกษตราธิการได้บังคับบัญชาโรงภาษีสินค้าขาเข้าขาออก อย่งไรก็ตามเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ตราพระราชบัญญัติยกฐานะกรมพระคลังมหาสมบัติขึ้นเป็นกระทรวงเมื่อรัตนโกสินทร์ ศก 109 (พ.ศ. 2433) นั้น ได้มีข้อกำหนดหน้าที่ของกระทรวงพระคลังมหาสมบัติขึ้นมีหน้าที่จ่ายและรักษาเงินแผ่นดินรวมทั้งราชพัสดุทั้งปวง ตลอดจนรักษาพระราชทรัพย์ของแผ่นดินทั้งหมด เก็บและรับผิดชอบเงินภาษีอากรและเงินขึ้นต่อแผ่นดินตลอดพระราชอาณาจักร แบ่งหน่วยงานออกเป็น 23 กรม โดยมีแผนกรมเจ้าจำนวนเก็บภาษี 5 กรม ได้แก่ กรมส่วย กรมสรรพากร กรมสรรพภาษี กรมอากรที่ดิน และ กรมศุลกากร มีหน้าที่เก็บเงินภาษีอากรขาเข้าขาออก ซึ่งเก็บจากผู้บรรทุกสินค้าออกไปต่างประเทศและที่บรรทุกเข้ามาขายในประเทศ

จากนั้นเป็นต้นมาการดำเนินงานของกรมศุลกากรก็ได้มีการพัฒนาต่อเนื่องทั้งด้านกฎหมายพิทักษ์ตราศุลกากร พิธีการศุลกากร ตลอดจนวิธีการประเมินราคา จนในปัจจุบันกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดกระทรวงการคลัง

5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 103 หน้า 170 หมวด 1 ข้อ 4 การจัดกลุ่มภารกิจในกระทรวง กรมศุลกากร สังกัดกระทรวงการคลัง อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ และกฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก หน้า 109-124 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

5.2.1 ภารกิจกรมศุลกากร กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออก การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน เพื่อจัดเก็บรายได้ให้กับประเทศ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน อำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศแก่ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้าของประเทศ

5.2.2 อำนาจหน้าที่กรมศุลกากร ดังนี้

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร
- 4) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

5.2.3 แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานบริหารกลาง
- 2) ด้านศุลกากร ตามที่รัฐมนตรีกำหนด
- 3) สำนักกฎหมาย
- 4) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 5) สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 6) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 7) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 8) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

- 9) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 10) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 11) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 12) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 13) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 14) สำนักตรวจสอบอากร
- 15) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 16) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- 17) สำนักแผนและการต่างประเทศ
- 18) สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร
- 19) สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
- 20) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- 21) สำนักสืบสวนและปราบปราม

นอกจากนี้ ให้กรมศุลกากรมี (1) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2) กลุ่มตรวจสอบภายใน และ (3) กลุ่มที่ปรึกษาการศุลกากรในต่างประเทศ

5.2.4 อำนาจหน้าที่ส่วนราชการกรมศุลกากร มีดังนี้

1) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของกรมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมศุลกากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในกรม ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานในสังกัดกรม และ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2) กลุ่มตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในกรม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของกรม และ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3) กลุ่มที่ปรึกษาการศุลกากรในต่างประเทศ เป็นหน่วยงานด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่

เป็นผู้แทนของประเทศไทยในการประชุมเจรจา การแก้ไขปัญหาค้าขายขัดแย้ง หรือการขอความร่วมมือทางวิชาการ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานศุลกากรในต่างประเทศ องค์การศุลกากรโลก และองค์การระหว่างประเทศ จัดหาข่าวสารข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4) สำนักงานบริหารกลาง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรม และราชการมิได้แยกให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะ มีอำนาจหน้าที่ ปฏิบัติงานสารบรรณ ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานประชุม และงานเลขานุการของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงินภาษีอากร งานบัญชีด้านการรับและจ่ายอากร เงินประกันอากร และรายได้อื่น ๆ ที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะและวางมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5) ด่านศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีโชครณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง ประสานงาน ให้ความร่วมมือและให้คำปรึกษาแนะนำในการอำนวยความสะดวกด้านการค้าชายแดน และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

6) สำนักกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วย สุลตการ กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราสุลตการและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพิจารณาแก้ไข เพิ่มเติมและปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยสุลตการ กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราสุลตการ และระเบียบที่ เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดเก็บภาษีและระบบการค้าสากล ดำเนินการเกี่ยวกับการ พิจารณาการอุทธรณ์คดี การเสนอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทาง ดำเนินคดีสุลตการ และการเปรียบเทียบคดีดำเนินการเกี่ยวกับนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมที่ มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะ สนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่ เกี่ยวกับสุลตการ สนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับสุลตการ และปฏิบัติงาน ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7) สำนักงานสุลตการกรุงเทพ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการสุลตการ การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้า นำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่ง พระราชบัญญัติสุลตการ (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและ ตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตาม กฎหมายว่าด้วยสุลตการและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้าน คลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยสุลตการ เขตอุตสาหกรรมส่งออกตาม กฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง สืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสุลตการและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางสุลตการ ดำเนินการ เกี่ยวกับคดีทางสุลตการ ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมิน ความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสุลตการ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้า และส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุง ฐานข้อมูลด้านสุลตการเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

8) สำนักงานสุลตการตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีอำนาจ หน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการสุลตการ การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืน อากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติสุลตการ (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการสุลตการและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้องทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ เฉพาะของผู้โดยสารนำมาพร้อมกันตน ดำเนินการ

เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉพาะภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สืบสวนปราบปรามการกระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการ ทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากรในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับคดี ทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงใน การกระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก ซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้าน ศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

9) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากรที่ มิใช่กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไข เพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้องทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกเหนือจากขอที่ผู้โดยสารนำมาพร้อมกับตน ดำเนินการ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิ ประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแต่ไม่รวมถึงเขตพื้นที่ ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สืบสวนปราบปรามการ กระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการ ทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากรในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับคดี ทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงใน การกระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก ซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้าน ศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

10) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการ เกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากรที่มิใช่กรณีตาม มาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
 ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วย
 ศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และ
 สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่า
 ด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่าน
 พิธีการทางศุลกากรในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของ
 ตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมาย
 ว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร
 รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง
 และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
 มอบหมาย

11) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับ
 การปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา
 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการ
 ควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัว
 ผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องทางท่าเรือกรุงเทพ ดำเนินการ
 เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร
 เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิ
 ประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพ สืบสวนปราบปรามการกระทำ
 ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการ
 ทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากรในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับคดี
 ทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงใน
 การกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก
 ซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้าน
 ศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
 หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

12) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่
 รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับ
 สินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่ง
 พระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและ

ตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตาม กฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้าน คลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตาม กฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง สืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ตรวจสอบ และบันทึก บัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้าของ เข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้าภายในขอบเขตอำนาจ หน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

13) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่ รับผิดชอบกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าและของที่นำเข้าและส่งออก ควบคุมและกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของที่นำเข้าและ ส่งออกรวมทั้งควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขต ปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแลการ ปฏิบัติงานของด่านศุลกากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่กรมกำหนดไว้ ให้ คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนทางวิชาการแก่ด่านศุลกากร เพื่อสนองตอบยุทธศาสตร์ของกรม ให้การสนับสนุนแก่ด่านศุลกากรในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร การตรวจสอบและป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทาง ศุลกากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความ รับผิดชอบ ตรวจสอบบันทึก บัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำ การของผู้นำเข้าของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า ภายใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย ศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้ง

จัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

14) สำนักตรวจสอบอากร มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทางหรือมาตรการ ด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากรและสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จัดเก็บและตรวจสอบ เอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการกำหนดราคา ศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร การยกเว้นภาษีอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่น ๆ ตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก ตรวจสอบบันทึกบัญชีและ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งของออก หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า รวมทั้งจัดทำ รวบรวม ปรับปรุง และพัฒนา ฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรม เกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก และการให้ สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

15) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอำนาจหน้าที่ วางและ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรม บริหารจัดการระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของกรม ตลอดจนฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็น ศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีและการ สื่อสารแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก สนับสนุนและให้คำปรึกษา แนะนำด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

16) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของกรม และบุคคลภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับงานทางศุลกากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

17) สำนักแผนและการต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารของกรม รวมทั้งติดตามและ ประเมินผลโครงการ แผนงาน และมาตรการของกรม ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบายและ มาตรการของกรม รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายและ มาตรการดังกล่าว เสนอแนะนโยบายและทำที่ในการเจรจาทางด้านศุลกากรระหว่างประเทศและ

ด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเตรียมการในการเข้าร่วมประชุมหรือจัดประชุมตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นศูนย์ประสานงานและศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการต่างประเทศ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

18) สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำพิกัตศุลกากร และการกำหนดและพัฒนามาตรฐานการวินิจฉัยพิกัตศุลกากร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนไนซ์ และตามพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พัฒนาระบบฐานพิกัตอัตราศุลกากรและบริหารฐานข้อมูลดังกล่าวให้ทันสมัยอยู่เสมอ ศึกษาและเสนอแนะเกี่ยวกับการนำข้อแนะนำขององค์การศุลกากรโลกเกี่ยวข้องกับระบบฮาร์โมนไนซ์ รวมทั้งประสานงานกับองค์การศุลกากรโลกและองค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิกัตอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานหลักเกณฑ์การยกเว้นอากร และพิจารณายกเว้นอากรสำหรับของตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ.2530 พิจารณาจำแนกพิกัตอัตราศุลกากรที่มีการโต้แย้งในการนำของเข้าหรือส่งออกหรือมีการขอหารือพิกัตอัตราศุลกากร พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิกัตอัตราศุลกากร และกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการอุทธรณ์ดังกล่าว ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างอัตราอากร กำหนดมาตรฐานวิธีวิเคราะห์สินค้า และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลด้านวิเคราะห์สินค้าและข้อมูลเกี่ยวกับของต้องห้ามและของต้องจำกัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเผยแพร่และสนับสนุนข้อมูลและความรู้ด้านการวิเคราะห์สินค้า ดำเนินการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า และตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความถูกต้องของใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกพิกัตศุลกากรและสิทธิการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และการวิเคราะห์สินค้า และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

19) สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ เสนอแนะแนวทางเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งจัดทำประมาณการรายได้ศุลกากร ศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร พิธีการศุลกากร และราคาศุลกากร รวมทั้งควบคุมและติดตามการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนามาตรฐานพิธีการศุลกากรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งกำหนดมาตรการและพัฒนาพิธีการศุลกากรด้านการค้าชายแดน กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร ให้เป็นไปตามความตกลงว่าด้วยราคา

ศุลกากรภายใต้ความตกลงองค์การการค้าโลกและความตกลงอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการออกประกาศราคาสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยพิศัตย์ตราศุลกากร พัฒนาระบบฐานข้อมูลราคาศุลกากร และบริหารฐานข้อมูลดังกล่าวให้ทันสมัยอยู่เสมอ พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรในส่วนที่เกี่ยวกับราคาศุลกากร กำหนด ปรับปรุง และพัฒนาหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรและราคาศุลกากร ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรและราคาศุลกากร ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ด้านพิธีการศุลกากร การตรวจสอบและพิจารณาคัดเลือกผู้นำเข้าผู้ส่งออก และตัวแทนออกของที่ขอรับสิทธิประโยชน์ด้านพิธีการศุลกากร รวมทั้งการควบคุมทะเบียนบัตรสำหรับผ่านพิธีการศุลกากร ทะเบียนประวัติผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนของผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออก เป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลและการประสานงานในเรื่องการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในความรับผิดชอบของกรม พิธีการศุลกากร ราคาศุลกากร และการค้าชายแดน สนับสนุนให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานพิธีการศุลกากรและราคาศุลกากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

20) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

21) สำนักสืบสวนและปราบปราม มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทางหรือมาตรการในการสืบสวนปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร เพื่อการควบคุมทางศุลกากร เป็นศูนย์กลางในการประสานความร่วมมือ เก็บรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการสืบสวนและปราบปรามและ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และ
ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
สรุปได้ว่า กรมศุลกากรเป็นการบริการราชการส่วนกลาง สังกัดกระทรวงการคลัง
มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ 5 ด้าน คือ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร
กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย
การจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและ
การส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร (4) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
และ (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง
หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ผู้ศึกษาจะได้นำข้อมูลในบทนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานในการอภิปรายผล
และเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) หมายถึง ขั้นตอนการทำวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำวิจัยสนาม มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการนำเสนอระเบียบวิธีศึกษาว่าจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) สำหรับในการศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ครั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงวิธีดำเนินการวิจัยไว้อย่างชัดเจน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการกรมศุลกากรทั้งหมดจำนวน 4,302 คนที่ปฏิบัติราชการอยู่ใน 23 หน่วยงาน (คำสั่งกรมศุลกากรที่ 53/2551 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของประชากรที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,582 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร (ข้าราชการกรมศุลกากร)

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

แทนค่า

$$n = \frac{4,302}{1 + 4,302 (0.02)^2}$$

$$n = 1,582$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,582 คน

เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากรนั้น เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร มีความรู้ความเข้าใจ มีอำนาจหน้าที่ และเกี่ยวข้องกับการศึกษาที่เน้นเรื่องความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ สำหรับการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรในแต่ละหน่วยงานรวม 23 หน่วยงานดังกล่าว ได้ใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด (4,302 คน) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,582 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,511 คน คิดเป็นร้อยละ 95.51 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
จำแนกตามข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานใน 23 หน่วยงาน (หน่วย : คน)

ข้าราชการกรมศุลกากร ปฏิบัติงานใน 23 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. กลุ่มตรวจสอบภายใน	12	$\frac{1,582 \times 12}{4,302} = 4$	4
2. กลุ่มงานที่ปรึกษาการศุลกากรในต่างประเทศ	5	$\frac{1,582 \times 5}{4,302} = 2$	-
3. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	10	$\frac{1,582 \times 10}{4,302} = 4$	4
4. สำนักบริหารกลาง	122	$\frac{1,582 \times 122}{4,302} = 45$	40
5. สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1	289	$\frac{1,582 \times 289}{4,302} = 106$	95
6. สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2	170	$\frac{1,582 \times 170}{4,302} = 63$	58
7. สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3	213	$\frac{1,582 \times 213}{4,302} = 78$	74
8. สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	385	$\frac{1,582 \times 385}{4,302} = 142$	138
9. สำนักกฎหมาย	86	$\frac{1,582 \times 86}{4,302} = 32$	27
10. สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ	217	$\frac{1,582 \times 217}{4,302} = 80$	76
11. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	471	$\frac{1,582 \times 471}{4,302} = 173$	171
12. สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	376	$\frac{1,582 \times 376}{4,302} = 138$	130
13. สำนักงานตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	260	$\frac{1,582 \times 260}{4,302} = 96$	90
14. สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	402	$\frac{1,582 \times 402}{4,302} = 148$	148
15. สำนักงานตรวจสินค้าลาดกระบ้ง	186	$\frac{1,582 \times 186}{4,302} = 68$	68

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้าราชการกรมศุลกากร ปฏิบัติงานใน 23 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
16. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	273	$\frac{1,582 \times 273}{4,302} = 100$	98
17. สำนักตรวจสอบอากร	152	$\frac{1,582 \times 152}{4,302} = 56$	56
18. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	74	$\frac{1,582 \times 74}{4,302} = 27$	27
19. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	64	$\frac{1,582 \times 64}{4,302} = 24$	24
20. สำนักแผนและการต่างประเทศ	20	$\frac{1,582 \times 20}{4,302} = 7$	7
21. สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร	115	$\frac{1,582 \times 115}{4,302} = 42$	42
22. สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	73	$\frac{1,582 \times 73}{4,302} = 27$	27
23. สำนักสืบสวนและปราบปราม	327	$\frac{1,582 \times 327}{4,302} = 120$	97
รวม	4,302	1,582	1,511 (คิดเป็นร้อยละ 95.51 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือช่วยสำรวจและเป็นแนวทางในการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามครั้งนี้มี ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย

ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนี้ถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีหรือทางวิชาการในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการเก็บรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ เบสท์ (Best 1977: 74) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนน
3 เห็นระดับมาก	2.34 – 3.00
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	1.67 – 2.33
1 เห็นด้วยระดับน้อย	1.00 – 1.66

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

สำหรับเหตุผลที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าออกเป็น 3 ระดับ นั้น มีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจน ได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่ 3 ระดับ เพราะเป็นการประเมินที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะ ที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ไม่กระจาย ถ้าเป็น 5 หรือ 6 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย และเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก และมากเกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรกผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5 หรือ 6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับ ไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถาม ที่เป็นระดับ 3 นี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสิทธิ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี, 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วยข้อคำถามปิด(close ended) และข้อคำถามเปิด (open ended) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นคำถามปิด ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร โดยคำถามบอกถึงตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ โดยใช้ 5M เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาจึงได้สร้างและออกแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามและตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) มีความเชื่อถือได้ (reliability) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

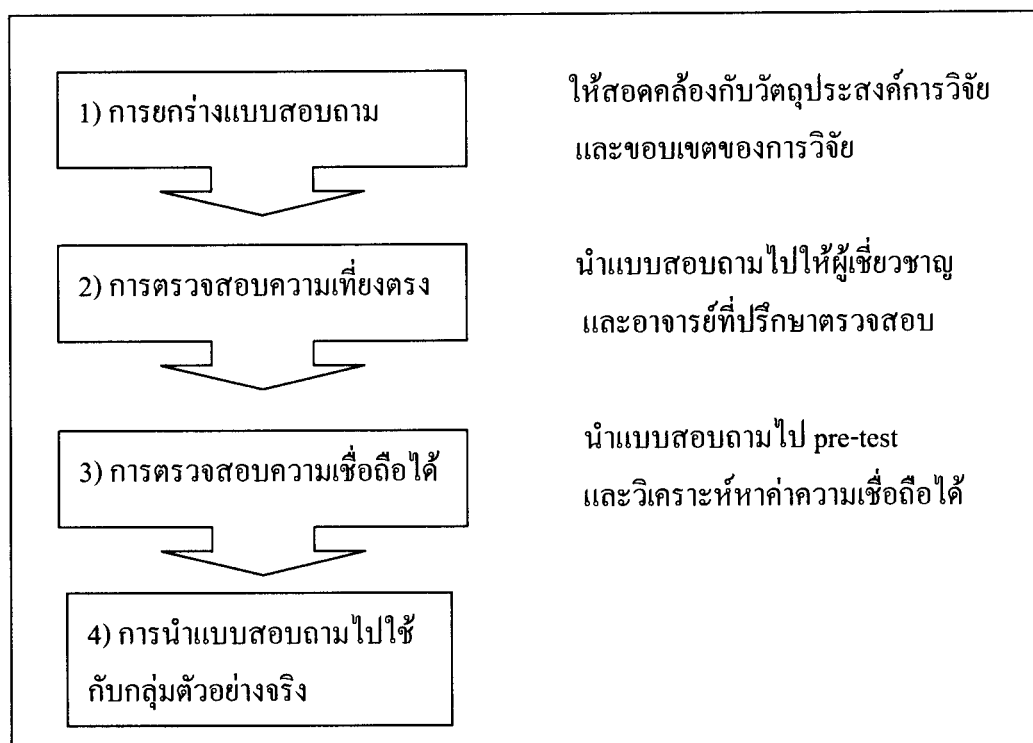
1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ตรวจสอบ คือ (1) นายยุทธนา หิมาการุณ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง และ (2) นายไพศาล ชื่นจิตร ตำแหน่งนายค่านสุทธการ มุกดาหาร เมื่อได้รับแจ้งว่ามีข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 2 คน ตรวจสอบ คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า เมื่อได้รับแจ้งว่าพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรจำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมานั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J. Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

ทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวมาทั้งหมดนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลไว้ 2 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และ (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ผลงานวิจัย บทความ รวมทั้งค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (internet) ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจต่อข้อเท็จจริงและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบัน

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยตนเองส่วนหนึ่ง และส่วนหนึ่งได้ฝากแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่งานธุรการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากภาคสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการประมวลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ประกอบด้วย

- 4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม
- 4.1.2 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางเอ็กซ์เซล (excel) ในเครื่องคอมพิวเตอร์
- 4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลกรหัสข้อมูลแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และระดับการศึกษา เป็นต้น
 - 4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการ (2) ปัญหาเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการ และ (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุลกากร เป็นต้น ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
 - 4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
- สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ การทดสอบค่าที และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ โดยใช้ 5M เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาวิเคราะห์เปรียบเทียบอีกด้วย ผู้ศึกษา

ได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 รวมระยะเวลา 8 เดือน แบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ ดังนี้

- 5.1 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
- 5.2 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
- 5.3 ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล 1 เดือน
- 5.4 เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

6. แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร เป็นต้น	████████							
2. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามที่สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย			████████████████					
3. ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล						████████		
4. เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์								████████████████

หมายเหตุ : ในระหว่างการศึกษา ผู้ศึกษาได้มีการปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เป็นการวิจัยเอกสาร เพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (2) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ และ (5) การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ โดยใช้การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการของกรมศุลกากรปฏิบัติราชการอยู่ใน 23 หน่วยงานมีจำนวน 1,511 คน คิดเป็นร้อยละ 95.51 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,582 คน) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t-test แทน การทดสอบค่าที

หมายเหตุ ในทุกตารางของหัวข้อข้างบนนี้ ได้นำเสนอค่า S.D (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ไว้ด้วย เพื่อความสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้คำร้อยละ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน คำร้อยละ และค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน คำร้อยละ และค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นการนำเสนอไว้ในภาพ

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมประสบผลสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ข้าราชการของกรมศุลกากร จำนวน 1,511 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,511) แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละ
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 1,511)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	739	48.9
	1.2 หญิง	772	51.1
	รวม	1,511	100.0
2. ระดับการศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	336	22.2
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี	1,175	77.8
	รวม	1,511	100.0
3. สถานที่ปฏิบัติ ราชการ	5.1 ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร	1,052	69.6
	5.2 ส่วนภูมิภาค	459	30.4
	รวม	1,511	100.0

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.1) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 48.9) เป็นชาย (2) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.8) มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 22.2) มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี และ (3) ในเรื่องสถานที่ปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.6) ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร และที่เหลือ (ร้อยละ 30.4) ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง 7 ด้าน ประกอบด้วย 8 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.1.1-2.1.8 หรือ ตารางที่ 4.2-4.9) ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธาการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการเกิด ประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมสุทธาการดำเนินงาน ให้บริการประชาชนโดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ ได้รับบริการจากกรมสุทธาการ	778 51.5	681 45.1	52 3.4	1,511 100.0	2.48	0.56	มาก
2. ข้าราชการของกรมสุทธาการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน	648 42.9	782 51.8	81 5.4	1,511 100.0	2.37	0.58	มาก
3. ในภาพรวม กรมสุทธาการมี ความพร้อมสูงในการบริหาร จัดการด้านการเกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน	720 47.7	726 48.0	65 4.3	1,511 100.0	2.43	0.57	มาก
เฉลี่ยรวม					2.43	0.57	มาก

หมายเหตุ

- 1) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 - (1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน
 - (2) เห็นด้วยปานกลางช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน
 - (3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน
- 2) สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ เท่ากับ 0.05

3) เนื่องจากค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1, หัวข้อ 2.3, และหัวข้อ 2.5 บางตาราง จึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วยถึงแม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า กรมสุทธการดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมสุทธการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ข้าราชการของกรมสุทธการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า กรมสุทธการมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.43)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน	589	822	100	1,511	2.32	0.59	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน	522	860	129	1,511	2.26	0.60	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	674	759	78	1,511	2.39	0.58	มาก
เฉลี่ยรวม					2.32	0.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า กรมศุลกากรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า กรมศุลกากรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.32)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. กรมศุลกากรเผยแพร่การ กำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงาน และงบประมาณที่จะต้อง ใช้สำหรับการปฏิบัติราชการด้าน การให้บริการประชาชนให้ ข้าราชการของกรมศุลกากรและ ประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	480	908	123	1,511	2.23	0.58	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรดำเนินการ พิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อ แก้ไขปัญหาด้านการให้บริการ ประชาชน โดยเร็ว	457	882	172	1,511	2.18	0.61	ปานกลาง
	30.2	58.4	11.4	100.0			

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ความพร้อมสูงในการบริหาร จัดการด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ	600 39.7	836 55.3	75 5.0	1,511 100.0	2.34	0.57	มาก
	เฉลี่ยรวม				2.25	0.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า กรมศุลกากรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.25)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น (การลดขั้นตอนการ การปฏิบัติงาน)	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรมอบอำนาจในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การ อนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มี หน้าที่รับผิดชอบดำเนินการใน เรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิด ความรวดเร็วและลดขั้นตอนใน การปฏิบัติราชการด้านการ ให้บริการประชาชน	685	751	75	1,511	2.40	0.58	มาก
2. กรมศุลกากรใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ในการ ให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลด ขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วย เพิ่มประสิทธิภาพและช่วย ประหยัดค่าใช้จ่าย	878	578	55	1,511	2.54	0.56	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น (การลดขั้นตอนการ การปฏิบัติงาน)	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ความพร้อมสูงในการบริหาร จัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	591 39.1	825 54.6	95 6.3	1,511 100.0	2.32	0.58	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.42	0.57	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า กรมศุลกากรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (2.54) ว่า กรมศุลกากรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทาง ศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความ จำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความ มั่นคงของประเทศ	556 36.8	841 55.7	114 7.5	1,511 100.0	2.29	0.59	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความ คิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของ กรมศุลกากร	508 33.6	812 53.7	191 12.6	1,511 100.0	2.20	0.64	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์	578 38.3	844 55.9	89 5.9	1,511 100.0	2.32	0.58	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.27	0.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการ ประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของ ประเทศ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ร้อยละ 2.20) ว่า กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้าน การให้บริการของกรมศุลกากร และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ แสดง รายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร	689	733	89	1,511	2.39	0.59	มาก
	45.6	48.5	5.9	100.0			
2. กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ถูกลงไปโดยเร็ว	565	833	113	1,511	2.29	0.59	ปานกลาง
	37.4	55.1	7.5	100.0			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ	620	809	82	1,511	2.35	0.58	มาก
	41.0	53.5	5.4	100.0			
เฉลี่ยรวม					2.34	0.59	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง

ความต้องการ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ร้อยละ 2.29) ว่า กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ	449	949	113	1,511	2.22	0.56	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรได้มอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน	461	832	218	1,511	2.16	0.65	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	484	929	98	1,511	2.25	0.56	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.21	0.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ (2)

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ร้อยละ 2.16) ว่า กรมศุลกากรได้มอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบ้ำาหนึ่งจความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.21)

2.1.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของความพร้อม
ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ภาพรวมทั้งหมดของความพร้อม ในการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากร มีความพร้อมสูงในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่ง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น (การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ สถานการณ์ (6) การที่ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอย่างสม่ำเสมอ	565 37.4	887 58.7	59 3.9	1,511 100.0	2.33	0.54	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อภาพรวมทั้งหมดของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรม สุลตากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กรมสุลตากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ สถานการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุลตากรตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม
ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุข							
ต่อประชาชน							
1.1 กรมศุลกากรดำเนินงาน ให้บริการประชาชนโดยไม่ให้ ความสำคัญว่าประชาชนเป็น ศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจาก กรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความ คิดเห็นหรือความต้องการของ ประชาชน	155 10.3	639 42.3	717 47.5	1,511 100.0	1.62*	0.66	น้อย
1.2 ข้าราชการกรมศุลกากรไม่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อให้เกิดประ โยชน์สุขแก่ ประชาชน	153 10.1	631 41.8	727 48.1	1,511 100.0	1.62	0.66	น้อย
เฉลี่ยรวม					1.62	0.66	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์							
ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 กรมศุลกากรไม่จัดทำ แผนปฏิบัติราชการด้านการ ให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า ก่อนการดำเนินงาน	134	733	644	1,511	1.66	0.63	น้อย
2.2 กรมศุลกากรไม่มีระบบการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามแผนที่เกี่ยวกับด้าน การให้บริการประชาชน	137	741	633	1,511	1.67*	0.63	ปานกลาง
	9.1	49.0	41.9	100.0			
	เฉลี่ยรวม				1.66	0.63	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ							
3.1 กรมศุลกากรไม่เผยแพร่ กำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของ งาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการ ให้บริการประชาชนให้ข้าราชการ ของกรมศุลกากรและประชาชน ทราบและเข้าใจทั่วกัน	171 11.3	739 48.9	601 39.8	1,511 100.0	1.71*	0.65	ปานกลาง
3.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญ กับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหา ด้านการให้บริการประชาชน โดยเร็ว	134 8.9	707 46.8	670 44.3	1,511 100.0	1.64	0.63	น้อย
เฉลี่ยรวม					1.67	0.41	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	186	725	600	1,511	1.72	0.66	ปานกลาง
4.1 กรมศุลกากรรวมอำนาจใน การตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มี หน้าที่รับผิดชอบดำเนินการใน เรื่องนั้น ๆ ไว้ ทำให้การปฏิบัติ ราชการด้านการให้บริการ ประชาชนเกิดความล่าช้า และไม่ เป็นการลดขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกและบริการ ประชาชน	12.3	48.0	39.7	100.0			
4.2 กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการ ให้บริการอย่างรวดเร็วเกินไป โดยไม่พิจารณาถึงความรู้ ความสามารถของข้าราชการที่ ปฏิบัติงาน	241	846	424	1,511	1.87*	0.65	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.79	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อ สถานการณ์							
5.1 กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทาง ศุลกากรด้านการให้บริการ ประชาชน ไม่ทันสมัยและไม่ สอดคล้องกับความจำเป็นทาง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ของประเทศเท่าที่ควร	159 10.5	801 53.0	551 36.5	1,511 100.0	1.74*	0.63	ปานกลาง
5.2 กรมศุลกากรไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ภารกิจด้านการให้บริการของกรม ศุลกากร	161 10.7	738 48.8	612 40.5	1,511 100.0	1.70	0.65	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.72	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. ปัญหาด้านการที่ประชาชน							
ได้รับการอำนวยความสะดวกและ							
การตอบสนองความต้องการ							
6.1 กรมศุลกากรจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่เพียงพอสำหรับใช้ติดต่อ สอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ของกรมศุลกากร	194 12.8	820 54.3	497 32.9	1,511 100.0	1.79*	0.64	ปานกลาง
6.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญ กับการพิจารณาคำร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้ลุล่วงไปโดยเร็ว	129 8.5	744 49.2	638 42.2	1,511 100.0	1.66	0.62	น้อย
เฉลี่ยรวม					1.72	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
7. ปัญหาด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
7.1 กรมศุลกากรไม่มี คณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ ข้าราชการ	176	825	510	1,511	1.77	0.63	ปานกลาง
	11.6	54.6	33.8	100.0			
7.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญ ที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่ม พิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบ แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างมีคุณภาพตาม เป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยัง พอใจของประชาชน	283	751	477	1,511	1.87*	0.69	ปานกลาง
	18.7	49.7	31.6	100.0			
	เฉลี่ยรวม				1.82	0.66	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวมทั้งหมด				1.71	0.61	ปานกลาง

หมายเหตุ ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน ดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.10 ข้างบนนี้ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีดังนี้

2.2.1 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยไม่ให้ความสำคัญว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการจากกรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า ข้าราชการกรมศุลกากรไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตหรือความต้องการของประชาชน

2.2.2 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.66) ว่า กรมศุลกากรไม่จัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.67) ว่า กรมศุลกากรไม่มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน

2.2.3 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.71) ว่า กรมศุลกากรไม่เผยแพร่กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

(ค่าเฉลี่ย 1.64) ว่า กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว

2.2.4 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.72) ว่า กรมศุลกากรรวมอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้ ทำให้การปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า และไม่เป็นการลดขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็วเกินไปโดยไม่พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

2.2.5 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.70) ว่า กรมศุลกากรไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร

2.2.6 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไม่เพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.66) ว่า กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว

2.2.7 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.77) ว่า กรมศุลกากรไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่

ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.71)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิด							
ประโยชน์สุขต่อประชาชน							
กรมศุลกากรควรดำเนินงาน ให้บริการประชาชนโดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ ได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือความ ต้องการของประชาชน อีกทั้ง ข้าราชการของกรมศุลกากรควร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน	674 44.6	779 51.6	58 3.8	1,511 100.0	2.40	0.56	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. แนวทางการพัฒนาด้านการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
กรมศุลกากรควรจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการด้านการให้บริการ ประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อน ดำเนินงาน รวมทั้งควรมีระบบ การติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้าน การให้บริการประชาชน	648	793	70	1,511	2.38	0.57	มาก
	42.9	52.5	4.6	100.0			
3. แนวทางการพัฒนาด้านการมี ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ							
กรมศุลกากรควรเผยแพร่การ กำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงาน และงบประมาณที่จะต้อง ใช้สำหรับการปฏิบัติราชการด้าน การให้บริการประชาชนให้ ข้าราชการของกรมศุลกากรและ ประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการ ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการ ให้บริการประชาชนโดยเร็ว	639	815	57	1,511	2.38	0.55	มาก
	42.3	53.9	3.8	100.0			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)			
4. แนวทางการพัฒนาด้านการไม่ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น (การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน)							
กรมสุทธกากรควรมีการมอบอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มี หน้าที่รับผิดชอบดำเนินการใน เรื่องนั้น ๆ โดยตรงให้ชัดเจนจะ ทำให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลด ขั้นตอนในการอำนวยความสะดวก สะดวกและบริการประชาชน นอกจากนี้ กรมสุทธกากรควรมี เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการ ให้บริการพร้อมกับฝึกอบรม ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้เกิด ความรู้ความชำนาญในการใช้ด้วย	760	707	44	1,511	2.47	0.55	มาก
	50.3	46.8	2.9	100.0			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. แนวทางการพัฒนาด้านการ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์							
กรมศุลกากรควรดำเนินการ	726	728	57	1,511	2.44	0.56	มาก
สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวน กฎหมาย ประกาศและระเบียบ ปฏิบัติทางศุลกากรด้านการ ให้บริการประชาชนให้ทันสมัย และสอดคล้องกับความจำเป็นทาง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ของประเทศ รวมทั้งควรเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ภารกิจด้านการให้บริการของกรม ศุลกากร	48.0	48.2	3.8	100.0			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. แนวทางการพัฒนาด้านการที่ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก สะดวกและการตอบสนองความ ต้องการ							
กรมศุลกากรควรจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เหมาะสม และเพียงพอสำหรับ ใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญใน การพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชนให้ลุล่วง ไปโดยเร็ว เช่น กำหนดเวลาแล้ว เสร็จภายใน 30 วัน	760	693	58	1,511	2.46	0.57	มาก
	50.3	45.9	3.8	100.0			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. แนวทางการพัฒนาด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ							
กรมสุทธการควรจัดให้มี คณะกรรมการการประเมินผล อิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของข้าราชการเป็นประจำ และเมื่อ ประมวลผลแล้วควรให้ความสำคัญ ที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่ม พิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบ แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างมีคุณภาพตาม เป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่พึง พอใจของประชาชนด้วย	645	803	63	1,511	2.38	0.56	มาก
	42.7	53.1	4.2	100.0			
	เฉลี่ยรวม				2.41	0.56	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรม สุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีดังนี้

2.3.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์

สุขต่อประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า กรมสุทธการควร ดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมสุทธการ

เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน อีกทั้งข้าราชการของกรมศุลกากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2.3.2 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์

ต่อภารกิจของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมศุลกากรควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน

2.3.3 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการมี

ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมศุลกากรควรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชน โดยเร็ว

2.3.4 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอน

การปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ว่า กรมศุลกากรควรมีกรมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงให้ชัดเจนจะทำให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการพร้อมกับฝึกอบรมข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความชำนาญในการใช้ด้วย

2.3.5 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุง

ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า กรมศุลกากรควรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศและระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร

2.3.6 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชน

ได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า กรมศุลกากรควรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เหมาะสมและเพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือ

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว เช่น กำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน 30 วัน

2.3.7 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการความพร้อมด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมศุลกากรควรจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการเป็นประจำ และเมื่อประมวลผลแล้วควรให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนด้วย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.41)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ เป็นการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้
การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ
กรมศุลกากรประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ การพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการของ กรมศุลกากรประสบความสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์							
1.1 การบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้าย เช่น กรมศุลกากรดำเนินการ ดังกล่าวแก่ข้าราชการอย่าง เหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่นำ ระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์ มาใช้	411 27.2	673 44.5	427 28.3	1,511 100.0	1.98	0.74	ปานกลาง
2.2 การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น กรมศุลกากรสนับสนุนการ ดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านการให้บริการประชาชนเป็น ประจำ	583 38.6	806 53.3	122 8.1	1,511 100.0	2.30*	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.14	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
การพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการของ กรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M							
2. ปัจจัยด้านการบริหาร							
งบประมาณ							
2.1 การจัดสรรงบประมาณของ กรมศุลกากร เช่น การจัดสรร งบประมาณที่เพียงพอและ เหมาะสมสำหรับการให้บริการ ประชาชน	432 28.6	938 62.1	141 9.3	1,511 100.0	2.19	0.58	ปานกลาง
2.2 การใช้จ่ายงบประมาณ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้จ่าย งบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	534 35.3	872 57.7	105 6.9	1,511 100.0	2.28*	0.58	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.23	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
การพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการของ กรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M							
3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป							
3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของ กรมศุลกากร เช่น การมีภาวะผู้นำ สูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน	506 33.5	857 56.7	148 9.8	1,511 100.0	2.23	0.61	ปานกลาง
3.2 การประชาสัมพันธ์ เช่น กรม ศุลกากรประชาสัมพันธ์ด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	577 38.2	822 54.4	112 7.4	1,511 100.0	2.30*	0.60	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.26	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ การพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการของ กรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
4.1 การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน	516 34.1	835 55.3	160 10.6	1,511 100.0	2.23	0.62	ปานกลาง
4.2 การใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้ วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ ให้บริการประชาชน	509 33.7	876 58.0	126 8.3	1,511 100.0	2.25*	0.59	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.24	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ การพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการของ กรมสุทธการประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม							
5.1 การยึดหลักธรรมในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการของกรม สุทธการนำหลักธรรมเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	586 38.8	817 54.1	108 7.1	1,511 100.0	2.31*	0.59	ปานกลาง
5.2 การทำตัวเป็นแบบอย่างของ ผู้บริหารของกรมสุทธการ เช่น การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ในการให้บริการประชาชนอย่าง ซัดเจนและต่อเนื่อง	556 36.8	812 53.7	143 9.5	1,511 100.0	2.27	0.62	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.29	0.60	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวมทั้งหมด				2.23	0.61	ปานกลาง

หมายเหตุ เนื่องจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้านนั้น มีหลายปัจจัย สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการประสบผลสำเร็จของแต่ละปัจจัย มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัจจัยด้านใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัจจัยในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัจจัยแต่ละด้าน โดยเลือกปัจจัยที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัจจัยแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัจจัยแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.12 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (2 คำถาม) มีดังนี้

2.4.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า การบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้าย เช่น กรมศุลกากรดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม บริสุทธ์ ยุติธรรม ไม่นำระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์มาใช้ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น กรมศุลกากรสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนเป็นประจำ

2.4.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร เช่น การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า การใช้จ่ายงบประมาณ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า การประชาสัมพันธ์ เช่น กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2.4.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ

ประสพผลสำเร็จด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า การใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน

2.4.5 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ

ประสพผลสำเร็จด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า การยึดหลักธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการของกรมศุลกากรนำหลักธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า การทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสพผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.23)

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**2.5.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวม
ความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกรมศุลกากร แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.13**

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความ
พร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ประชาชนของกรมศุลกากร

การเปรียบเทียบภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากร ในปัจจุบัน สูงกว่าอดีต	803 53.1	675 44.7	33 2.2	1,511 100.0	2.50	0.54	มาก
2. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของ หน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่า หน่วยงานของกรมสรรพากร	436 28.9	935 61.9	140 9.3	1,511 100.0	2.19	0.58	ปานกลาง
3. ในภาพรวม ความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคต มีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน	744 49.2	722 47.8	45 3.0	1,511 100.0	2.46	0.55	มาก
4. ในภาพรวม ความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมี แนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและ เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น	774 51.2	696 46.1	41 2.7	1,511 100.0	2.48	0.55	มาก
	เฉลี่ยรวม				2.41	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.13 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าอดีต (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.41)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ และจำแนกตามระดับการศึกษา แบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย (n = 739)		หญิง (n = 772)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	2.42	0.58	2.44	0.56	-0.65	0.51 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.41	0.57	2.37	0.59	1.54	0.12 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	2.38	0.57	2.31	0.56	2.45	0.01 [*]
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	2.36	0.57	2.28	0.59	2.66	0.00 [*]

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย \bar{X} (n = 739)	S.D.	หญิง \bar{X} (n = 772)	S.D.		
ภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ						
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	2.34	0.58	2.30	0.57	1.58	0.11 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	2.38	0.58	2.33	0.57	1.67	0.09 ^{n.s.}
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	2.28	0.57	2.23	0.55	1.65	0.09 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.36	0.57	2.32	0.57	1.56	0.13^{n.s.}

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ดังนี้

(1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้

พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig.(2-tailed) = α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย "n.s." ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

(2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

(3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

(4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้ กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

(5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) < α)

(6) "n.s." หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

(7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ด้วย และบางตารางจึงได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายใต้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.14 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุลการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่ามีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย "n.s." ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.51, 0.12, 0.11, 0.09, และ 0.09 ตามลำดับ) และที่เหลืออีก 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมี

ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.01 และ 0.00 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามสถานที่ปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2- tailed)
	ส่วนกลาง หรือ กรุงเทพฯ	S.D.	ส่วน ภูมิภาค \bar{X} (n = 459)	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	2.41	0.57	2.48	0.58	-2.33	0.02*
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.36	0.58	2.45	0.57	-2.48	0.01*

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามสถานที่ปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2- tailed)
	ส่วนกลาง หรือ กรุงเทพฯ ^๑ \bar{X} (n = 1,052)	S.D.	ส่วน ภูมิภาค \bar{X} (n = 459)	S.D.		
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	2.30	0.56	2.44	0.57	-4.35	0.00*
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น (การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน)	2.28	0.58	2.41	0.57	-3.85	0.00*
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์	2.29	0.58	2.37	0.57	-2.45	0.01*
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการ ที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ	2.32	0.58	2.42	0.56	-3.04	0.00*
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ	2.23	0.56	2.30	0.56	-2.35	0.01*
เฉลี่ยรวม	2.31	0.57	2.41	0.56	-2.97	0.00*

จากตารางที่ 4.15 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการปฏิบัติงานในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุตการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.02, 0.01, 0.00, 0.00, 0.01, 0.00 และ 0.01 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุตการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุตการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี \bar{X} (n = 336)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี \bar{X} (n = 1175)	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	2.42	0.55	2.43	0.57	-0.17	0.85 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.42	0.57	2.38	0.58	1.10	0.26 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	2.35	0.56	2.34	0.57	0.35	0.72 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	2.30	0.57	2.33	0.59	-0.97	0.32 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	2.34	0.57	2.31	0.57	0.66	0.50 ^{n.s.}

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2- tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี \bar{X} (n = 336)	S.D.	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า และสูงกว่า ปริญญาตรี \bar{X} (n = 1175)	S.D.		
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการ	2.32	0.55	2.36	0.58	-1.13	0.25 ^{n.s.}
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความ พร้อมสูงในการบริหารจัดการด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ	2.30	0.53	2.24	0.57	1.65	0.09 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.35	0.55	2.34	0.57	0.08	0.51 ^{n.s.}

จากตารางที่ 4.16 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า

Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย "ns" ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.85, 0.26, 0.72, 0.32, 0.50, 0.25 และ 0.09 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 2 หัวข้อได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมประสบผลสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการ

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมสุทธการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในภาพที่ 4.1

ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย รวม		
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)				
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน							
1.1 กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชน โดย ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจาก กรมศุลกากร	51.5	45.1	3.4	2.48	2.43	→	ความ พร้อม ในการ บริหาร จัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชน ของกรม ศุลกากร
1.2 ข้าราชการของกรมศุลกากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	42.9	51.8	5.4	2.37			
1.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	47.2	48.0	4.3	2.43			
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 กรมศุลกากรจัดทำแผนการปฏิบัติราชการด้านการ ให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน	39.0	54.4	6.6	2.32	2.32	→	
2.2 กรมศุลกากรมีระบบการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการ ประชาชน	34.5	56.9	8.5	2.26			
2.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	44.6	50.2	5.2	2.39			
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ							
3.1 กรมศุลกากรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และ งบประมาณที่จะต้องใช้ สำหรับการปฏิบัติราชการด้าน การให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากร และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	31.8	60.1	8.1	2.23	2.25	→	
3.2 กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาด เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว	30.2	58.4	11.4	2.18			
3.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ	39.7	55.3	5.0	2.34			

ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย รวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
4. ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)							
4.1 กรมศุลกากรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน	45.3	<u>49.7</u>	5.0	2.40	2.42	→	ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร
4.2 กรมศุลกากรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	<u>58.1</u>	38.3	3.6	2.54			
4.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	39.1	<u>54.6</u>	6.3	2.32			
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และ ทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และ ความมั่นคงของประเทศ	36.8	<u>55.7</u>	7.5	2.29	2.27	→	
5.2 กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร	33.6	<u>53.7</u>	12.6	2.20			
5.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	38.3	<u>55.9</u>	5.9	2.32			

ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
6. ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ							
6.1 กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร	45.6	48.5	5.9	2.39	2.34	→	ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร
6.2 กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว	37.4	55.1	7.5	2.29			
6.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	41.0	53.5	5.4	2.35			
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
7.1 กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ	29.7	62.8	7.5	2.22	2.21		
7.2 กรมศุลกากรได้มอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบ้ำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน	30.5	55.1	14.4	2.16			
7.3 ภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	32.0	61.5	6.5	2.25			

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

หมายเหตุ ในภาพที่ 4.1 ข้างบน และตารางที่ 4.17 ข้างล่าง ได้นำเสนอแสดง เฉพาะค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเฉลี่ยรวม เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงกัน อีกทั้งในตารางค่าสถิติการวิเคราะห์ข้างต้นได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นหลักในการ วิเคราะห์

จากภาพที่ 4.1 ข้างบนนี้ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อความ พร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) และ (3) ด้านการที่ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ในด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (2) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมประสบ ผลสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ความพร้อม
ในการบริหารจัดการ สอง ปัญหา สาม แนวทางการพัฒนา สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ
ทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ และ ห้า การ
เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหาร
จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยถือว่าประชาชน เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร	51.5	45.1	3.4	2.48
1.2 ข้าราชการของกรมศุลกากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	42.9	51.8	5.4	2.37
1.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	47.7	48.0	4.3	2.43
ค่าเฉลี่ยรวม				2.43
2. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.1 กรมศุลกากรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน ไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน	39.0	54.4	6.6	2.32
2.2 กรมศุลกากรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตาม แผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน	34.5	56.9	8.5	2.26
2.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	44.6	50.2	5.2	2.39
ค่าเฉลี่ยรวม				2.32

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
3. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.1 กรมศุลกากรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและงบประมาณที่จะต้องใช้สำหรับการ ปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรม ศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	31.8	60.1	8.1	2.23
3.2 กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไข ปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว	30.2	58.4	11.4	2.18
3.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	39.7	55.3	5.0	2.34
ค่าเฉลี่ยรวม				2.25
4. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.1 กรมศุลกากรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การ อนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการประชาชน	45.3	49.7	5.0	2.40
4.2 กรมศุลกากรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ในการ ให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพและช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	58.1	38.3	3.6	2.54
4.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	39.1	54.6	6.3	2.32
ค่าเฉลี่ยรวม				2.42

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
5. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.1 กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ	36.8	55.7	7.7	2.29
5.2 กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร	33.6	53.7	12.6	2.20
5.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	38.3	55.9	5.9	2.32
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
6. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.1 กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร	45.6	48.5	5.9	2.39
6.2 กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว	37.4	55.1	7.5	2.29
6.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	41.0	53.5	5.4	2.35
ค่าเฉลี่ยรวม				2.34

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
7. ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
7.1 กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ	29.7	62.8	7.5	2.22
7.2 กรมศุลกากรได้มอบสิ่งจูงใจหรือเงินพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยอมรับของประชาชน	30.5	55.1	14.4	2.16
7.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	32.0	61.5	6.5	2.25
ค่าเฉลี่ยรวม				2.21
สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยไม่ให้ความสำคัญว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน	10.3	42.3	47.5	1.62
1.2 ข้าราชการกรมศุลกากรไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	10.1	41.8	48.1	1.62
ค่าเฉลี่ยรวม				1.62

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.1 กรมศุลกากรไม่จัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน	8.9	48.5	42.6	1.66
2.2 กรมศุลกากรไม่มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน	9.1	49.0	41.9	1.67
ค่าเฉลี่ยรวม				1.66
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.1 กรมศุลกากรไม่เผยแพร่กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	11.3	48.9	39.8	1.71
3.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว	8.9	46.8	44.3	1.64
ค่าเฉลี่ยรวม				1.67
4. ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.1 กรมศุลกากรรวมอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้ ทำให้การปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า และไม่เป็นการลดขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน	12.3	48.0	39.7	1.72
4.2 กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็วเกินไปโดยไม่พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน	15.9	56.0	28.1	1.87
ค่าเฉลี่ยรวม				1.79

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.1 กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และ ความมั่นคงของประเทศเท่าที่ควร	10.5	53.0	36.5	1.74
5.2 กรมศุลกากรไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการ ให้บริการของกรมศุลกากร	10.7	48.8	40.5	1.70
ค่าเฉลี่ยรวม				1.72
6. ปัญหาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.1 กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไม่เพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรม ศุลกากร	12.8	54.3	32.9	1.79
6.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการ การให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว	8.5	49.2	42.2	1.66
ค่าเฉลี่ยรวม				1.72
7. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
7.1 กรมศุลกากรไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ	11.6	54.6	38.8	1.77
7.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษ เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมี คุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยอมรับของประชาชน	18.7	49.7	31.6	1.87
ค่าเฉลี่ยรวม				1.71

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
กรมสุทธการควรดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกรมสุทธการ เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน อีกทั้งข้าราชการของกรมสุทธการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	44.6	51.6	3.8	2.40
2. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
กรมสุทธการควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน	42.9	52.5	4.6	2.38
3. แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
กรมสุทธการควรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมสุทธการและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว	42.3	53.9	3.8	2.38
4. แนวทางการพัฒนาการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)				
กรมสุทธการควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงให้ชัดเจนจะทำให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน นอกจากนี้ กรมสุทธการควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการพร้อมกับฝึกอบรมข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความชำนาญในการใช้ด้วย	50.3	46.8	2.9	2.47

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
5. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
กรมศุลกากรควรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศและระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และ ความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งควรเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร	48.0	48.2	3.8	2.44
6. แนวทางการพัฒนาด้านการที่ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ				
กรมศุลกากรควรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เหมาะสม และเพียงพอสำหรับ ใช้ติดต่อ สอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณา คำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ถูกลงไปโดยเร็ว เช่น กำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน 30 วัน	50.3	45.9	3.8	2.46
7. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ				
กรมศุลกากรควรจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระ เพื่อ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ เป็นประจำ และเมื่อประมวลผลแล้วควรให้ความสำคัญที่จะมอบ สิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ ปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็น ที่พึงพอใจของประชาชนด้วย	42.7	53.1	4.2	2.38

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ				
ด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M				
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 การบรรจุแต่งตั้ง และ โยกย้าย เช่น กรมศุลกากรดำเนินการดังกล่าว แก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่นำระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์มาใช้	27.2	44.5	28.3	1.98
1.2 การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น กรมศุลกากรสนับสนุนการ ดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	38.6	53.3	8.1	2.30
ค่าเฉลี่ยรวม				2.14
2. ด้านการบริหารงบประมาณ				
2.1 การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร เช่น การจัดสรร งบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชน	28.6	62.1	9.3	2.19
2.2 การใช้จ่ายงบประมาณ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้จ่าย งบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่าและ เกิดประโยชน์สูงสุด	35.3	57.7	6.9	2.28
ค่าเฉลี่ยรวม				2.23
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารกรมศุลกากร เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้า ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน	33.5	56.7	9.8	2.23
3.2 การประชาสัมพันธ์ เช่น กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์ด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	38.2	54.4	7.4	2.30
ค่าเฉลี่ยรวม				2.26
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
4.1 การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสม แก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	34.1	55.3	10.6	2.23
4.2 การใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้วัสดุอุปกรณ์ อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน	33.7	58.0	8.3	2.25
ค่าเฉลี่ยรวม				2.24

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M				
5. ด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.1 การยึดหลักธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการกรมศุลกากรนำหลัก ธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	38.8	54.1	7.1	2.31
5.2 การทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง	36.8	53.7	9.5	2.27
ค่าเฉลี่ยรวม				2.29
ห้า การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร				
1. การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าอดีต	53.1	44.7	2.2	2.50
1.2 ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร	28.9	61.9	9.3	2.19
2. การเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้ม ของความพร้อมในการบริหารจัดการ				
2.1 ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน	49.2	47.8	3.0	2.46
2.2 ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น	51.2	46.1	2.7	2.48

จากตารางที่ 4.17 สรุปได้ ดังนี้

หมายเหตุ จากตารางนี้ เฉพาะหัวข้อ หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้สรุปไว้แล้วได้ภาพที่ 4.1 ข้างต้น จึงไม่นำมาสรุปซ้ำอีก โดยจากนี้ไปจะสรุปจากตารางนี้เฉพาะหัวข้อ สอง ถึง ห้า เท่านั้น

3.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน และ (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

3.2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบัณฑิตที่มีส่วนทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม

3.2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร

3.2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน

ระดับมาก ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรม
ศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ใน
ภาพรวม การบริหารจัดการของศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่อำนวยความสะดวกและเอื้อ
ประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบาง
กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตาม
แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ
ภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตาม
แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน
จำนวน 5 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน (2) สถานที่ปฏิบัติราชการ พบว่า แตกต่างกัน ทั้ง 7
ด้าน และ (3) ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญ เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.2 ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

ทั้งนี้ ได้นำ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตาม “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” หมวด 1 มาตรา 6 มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ทั้ง 7 ด้านนั้น ประกอบด้วย (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการทั้งหมดของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ใน 23 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 4,302 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,582 คน โดยใช้ สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.87

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,582 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก และใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2551 รวม 30 วัน สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ กลับมาได้จำนวน 1,511 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.51 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,582 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการ

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี รวมทั้งปฏิบัติราชการอยู่ในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ความพร้อมด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร

2) ความพร้อมด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 คำถาม เช่น กรมศุลกากรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม ได้แก่ ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ)

3) ความพร้อมด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 คำถาม เช่น กรมศุลกากรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม ได้แก่ ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ)

4) ความพร้อมด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 คำถาม เช่น กรมศุลกากรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต และการอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 คำถาม ได้แก่ ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น)

5) ความพร้อมด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ

6) ความพร้อมด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 คำถาม เช่น กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 คำถาม ได้แก่ กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว)

7) ความพร้อมด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9) กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.10 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย เช่น กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยไม่ให้ความสำคัญว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน

2) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย เช่น กรมศุลกากรไม่จัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน

3) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรไม่เผยแพร่กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน

4) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรรวมอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้ ทำให้การปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า และไม่เป็นการลดขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน

5) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจตรวจสอบและทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการ

ประชาชน ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของ ประเทศเท่าที่ควร

6) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากร จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไม่เพียงพอสำหรับ ใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร

7) ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง สม่าเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากร ไม่มีคณะกรรมการประเมินผล อิศระเพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน คือ กรมศุลกากรควรดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับ บริการจากกรมศุลกากร เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน อีกทั้งข้าราชการ ของกรมศุลกากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คือ กรมศุลกากรควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อน ดำเนินงาน รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการ ให้บริการประชาชน

3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คู่มีค่าในเชิงภารกิจของรัฐ คือ กรมศุลกากรควรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการ ให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน รวมทั้ง ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการ ประชาชนโดยเร็ว

4) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) คือ กรมศุลกากรควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ

โดยตรงให้ชัดเจนจะทำให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการพร้อมกับฝึกอบรมข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความชำนาญในการใช้ด้วย

5) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ คือ กรมศุลกากรควรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศและระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร

6) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ คือ กรมศุลกากรควรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เหมาะสม และเพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว เช่น กำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน 30 วัน

7) แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ คือ กรมศุลกากรควรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการเป็นประจำ และเมื่อประมวลผลแล้วควรให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนด้วย เป็นต้น

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.12 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 5M เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เช่น การบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้าย เช่น กรมศุลกากรดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม บริสุทธิ ยุติธรรม ไม่นำระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์มาใช้

2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money) เช่น การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร เช่น การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชน

3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

4) ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) เช่น การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

5) ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) เช่น การยึดหลักธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการของกรมศุลกากรนำหลักธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.13) ดังนี้

1) การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าอดีต และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร

2) การเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.14-4.16) ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (เป็นการนำปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

2.4 การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.1 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8) ในการศึกษาวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) และ (3) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (2) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 ด้าน ดังกล่าวมาอภิปรายผลหรือแสดงความคิดเห็น โดยหัวข้อการนำเสนอได้เรียงลำดับตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังนี้

2.1.1 การบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบัน มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตัวแทนออกของ และประชาชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นหลักการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างยิ่งในทุก ๆ ด้าน และถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น กรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ E-Customs มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

2.1.2 การบริหารจัดการตามด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมใน

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าให้ชัดเจนเท่าที่ควร เช่น กรมศุลกากรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการนำระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ หรือ E-Customs มาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยเกินไป ทำให้ประชาชนผู้รับบริการไม่ทราบทั่วกันอย่างทั่วถึง ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.1.3 การบริหารจัดการตามด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง

ภารกิจของรัฐ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ให้แก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทราบทั่วกัน โดยชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการอาจไม่ตรงตามเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานที่กรมศุลกากรกำหนดเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.1.4 การบริหารจัดการตามด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนในหลายเรื่อง เช่น กรมศุลกากรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต และการอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งในหน่วยงานที่ปฏิบัติโดยตรงมากขึ้น นอกจากนี้ กรมศุลกากรยังได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาช่วยในการให้บริการมากขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

2.1.5 การบริหารจัดการตามด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ

สถานการณ์ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนว

ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกฎหมาย ประกาศ ระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร ไม่ทันสมัย และไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของผู้ประกอบการ ตัวแทน ออกของ หรือประชาชนทั่วไป เท่าที่ควร ทั้งนี้ เพราะกรมศุลกากรไม่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ หรือประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการ ปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะแล้วก็ตาม แต่กรมศุลกากรยังไม่อาจนำมาปรับปรุงแก้ไขได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.1.6 การบริหารจัดการตามด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก

และการตอบสนองความต้องการ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ มาก ว่า กรมศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรม ศุลกากร ตามตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับ น้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรศุลกากรในปัจจุบัน เน้นหลักการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการอย่างยิ่งในทุก ๆ ด้าน ซึ่งด้านหนึ่งที่กรม ศุลกากรให้ความสำคัญมากคือ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มากที่สุด ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างเห็นได้ชัด เช่น กรมศุลกากรจัดทำ โครงการ “ศุลกากรใสสะอาด” เปิดรับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการที่ประพฤติมิชอบ และดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนนั้น ๆ ให้ลุล่วงไปโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้กรมศุลกากรยัง จัดให้มีเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ มากขึ้นอีกด้วย ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

2.1.7 การบริหารจัดการตามด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง

สม่ำเสมอ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรม ศุลกากรมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แทนที่จะ เห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรมุ่งเน้นกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นหลักสำคัญ แต่กรมศุลกากรไม่มุ่งเน้นด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการมากเท่าที่ควร เช่น กรมศุลกากรไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ หรือกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะ

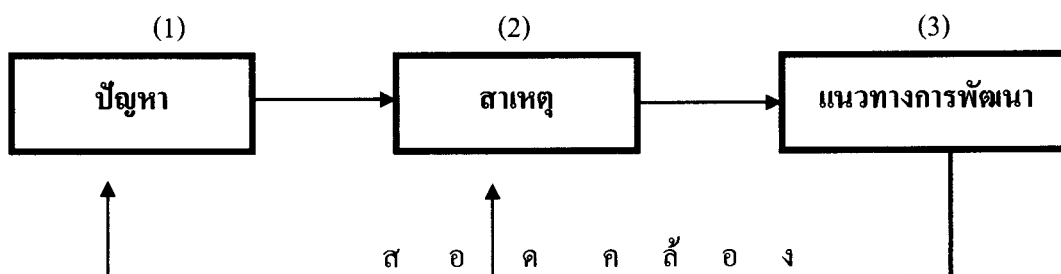
ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนด ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10-4.11) ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กรมศุลกากรมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น โดยแต่ละปัญหาได้นำมาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 4 ตารางที่ 4.10 ซึ่งมีเครื่องหมาย * ในเวลาเดียวกันในแต่ละปัญหาได้เสนอ “สาเหตุ” 1-2 สาเหตุ และ “แนวทางการพัฒนา” ความพร้อมในการบริหารจัดการ 1-2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วย ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 2 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.11 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่าแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2549: 35) ในหนังสือ “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดทางวิชาการนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยไม่ให้ความสำคัญว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน

2. กรมศุลกากรไม่มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน

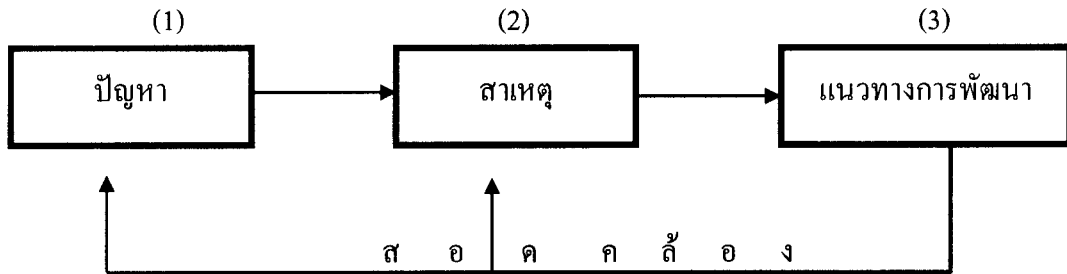
ข้าราชการของกรมศุลกากรบางส่วนขาดจิตสำนึกที่ดีของการเห็นถึงความสำคัญและความต้องการของประชาชน

2.1 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญด้านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชนเท่าที่ควร

กรมศุลกากรควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับในเรื่องการเห็นถึงความสำคัญและความต้องการของประชาชน รวมทั้งควรกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดสำหรับประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึกดังกล่าวด้วย

2.1 กรมศุลกากรควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น ควรกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ และเมื่อประเมินผลแล้วควรพิจารณานำข้อบกพร่องมาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการต่อไป

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



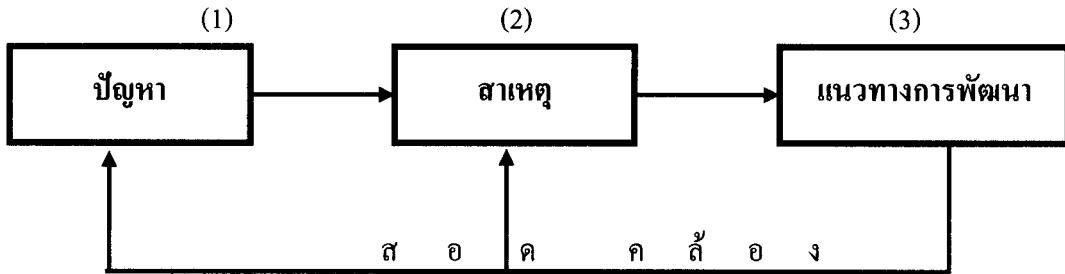
3. กรมศุลกากรไม่เผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบ และเข้าใจทั่วกันล่วงหน้า

2.2 กรมศุลกากรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะด้านการจัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและประชาชนว่าเป็นผู้ที่ควรรับทราบเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้ชัดเจนเท่าที่ควร แต่กลับไปให้ความสำคัญกับผู้บริหารว่าควรทราบเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนเป็นพิเศษ

2.2 กรมศุลกากรควรจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะในเรื่องการจัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติราชการหรืออาจจัดหาผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาช่วยให้ความรู้ ชี้แนะในเรื่องการจัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและประชาชนควรได้รับทราบและเข้าใจถึงเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกันและเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนด

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



4. กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็วเกินไปโดยไม่พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้และความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานมากเท่าที่ควร

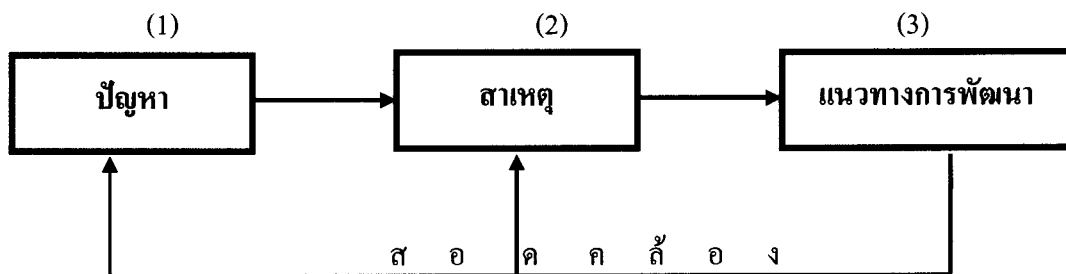
4.1 กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญด้านการพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้และความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานพิมมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

5. กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ที่ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศเท่าที่ควร

กรมศุลกากรขาดการวางแผนที่ดีในการดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

กรมศุลกากรควรมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนให้ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร ด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)

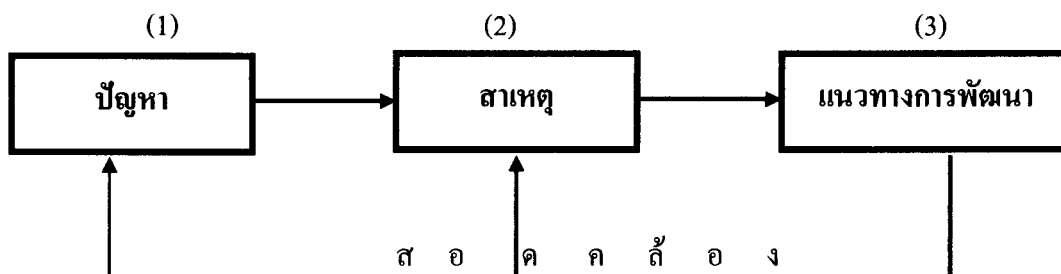


6. กรมศุลกากรจัดให้มีระบบ
เครือข่ายสารสนเทศภายใน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่
ประชาชนไม่เพียงพอสําหรับ
ใช้ติดต่อสอบถามหรือขอ
ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น
เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ
กรมศุลกากร

กรมศุลกากรขาดการวางแผน
ที่ดีในด้านการจัดระบบเครือข่าย
สารสนเทศภายใน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่
ประชาชน เช่น บางหน่วยงานที่
สำคัญมีระบบเครือข่าย
สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนน้อยเกินไป
หรือไม่มี

ในการแสดงความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะด้านกฎหมายและ
ระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร เพื่อกรม
ศุลกากรจะนำข้อเสนอแนะดังกล่าว
ไปปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ
ปฏิบัติทางศุลกากรให้ตรงกับ
ความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น
กรมศุลกากรควรมีการวางแผนใน
เรื่องการจัดให้มีระบบเครือข่าย
สารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยควรทำ
การสำรวจ และตรวจสอบความ
จำเป็นในทุกหน่วยงานก่อน
ดำเนินการจัดให้มีระบบเครือข่าย
สารสนเทศดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้
หน่วยงานของกรมศุลกากรมีระบบ
เครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่อ
อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
อย่างเหมาะสมและเพียงพอสำหรับ
ใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล
หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



7. กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน

ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนด

ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญที่จะสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ อาจให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้นเป็นพิเศษด้วย

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุและแนวทางการพัฒนาที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

2.3.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การพัฒนาและฝึกอบรม ยกตัวอย่างเช่น กรมศุลกากรสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนเป็นประจำ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนไม่ทั่วถึง เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ความสามารถเฉพาะคน และปัจจุบันทุกหน่วยงานภายในของกรมศุลกากรจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ แต่กรมศุลกากรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการไม่ทั่วถึง จึงทำให้ข้าราชการบางคนยังไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ จึงเกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเป็นประจำ ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.3.2 ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณ ตัวอย่างเช่น การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากรที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรบริหารจัดการด้านงบประมาณยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เช่น กรมศุลกากรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดหาคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป ทำให้หน่วยงานให้บริการบางหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ เป็นเหตุให้ผู้รับบริการต้องรอการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นานเกินไป ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นประจำ ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.3.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ เช่น กรมศุลกากร

ประชาสัมพันธด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก และอย่างรวดเร็ว แต่ประชาชนผู้รับบริการบางส่วนยังไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกัน เช่น การปรับปรุงระบบพิธีการทางศุลกากร โดยการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร หรือ E-Customs ซึ่งเป็นระบบให้บริการแบบใหม่และทันสมัยโดยเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูล ประชาชนผู้มาใช้บริการต้องมีการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบแนวทางที่ชัดเจนเท่าที่ควร อันมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกรมศุลกากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป หรือไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.3.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ การใช้วัสดุอุปกรณ์ ตัวอย่างเช่น การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการด้านพิธีการทางศุลกากรเป็นสำคัญ แต่พบว่าบางหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการมาก กลับมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การใช้งาน อีกทั้งคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการจัดสรรมาก็เก่า ระบบไม่ทันสมัย ใช้ปฏิบัติงานให้บริการได้ไม่รวดเร็ว บ่อยครั้งก็เกิดการขัดข้องไม่สามารถใช้ให้บริการได้ ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.3.1 ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ การยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการของกรมศุลกากรนำหลักธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากการในปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการกรมศุลกากรบางคนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ขาดความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งวิเคราะห์ได้จากข้อร้องเรียนจาก

ประชาชนผู้รับบริการที่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก

2.4 การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

1) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่าในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าอดีต แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปจากอดีตอย่างเห็นได้ชัดเจน กรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบงานการปฏิบัติพิธีศุลกากรให้เอื้ออำนวยความสะดวกทางการค้ามาโดยตลอดและต่อเนื่อง จากเดิมกรมศุลกากรได้นำระบบผ่านพิธีการศุลกากรอัตโนมัติมาใช้ สนับสนุนให้ผู้นำเข้า ผู้ส่งออกส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยระบบ EDI และในปัจจุบันได้พัฒนามาใช้ระบบ E – Customs ในการผ่านพิธีการแบบไร้เอกสาร ซึ่งทำให้การนำเข้า การส่งออก และ โลจิสติกส์ (logistic) มีประสิทธิภาพและรวดเร็วสูง สามารถรองรับการขยายตัวทางการค้าได้ในอนาคต ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

2) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรเป็นการให้บริการเฉพาะด้านและเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการเท่านั้น จึงอาจทำให้การรับรู้ข่าวสารด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรไม่เป็นที่ทราบโดยทั่วกัน แต่ในส่วนของกรมศุลกากรด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกรมสรรพากรนั้นเป็นการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป การรับรู้ข่าวสารหรือการเข้าใช้บริการของประชาชนจะสามารถกระทำได้กว้างขวางกว่ากรมศุลกากรมาก ด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้

2.4.2 การเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

1) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่าในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกรมศุลกากรมีการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

โดยได้สังเกตเห็นความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของการค้าในระดับสากล รวมถึงกรอบแนวคิดขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization, WTO) และการเข้าสู่ภาคีขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization, WCO) ทำให้เกิดแนวคิดที่ต้องการให้ศุลกากรเป็นผู้ให้การสนับสนุนและปกป้องการขนส่งสินค้าและบริการมากกว่าจะเป็นอุปสรรคและสร้างความล่าช้า ปรับเปลี่ยนองค์การที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกกับการควบคุม อันถือได้ว่ากรมศุลกากรจะมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในอนาคตจะมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

2) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่าในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในปัจจุบัน เป็นที่ประจักษ์ว่า กรมศุลกากรได้สร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อให้พิธีการศุลกากรในทุกกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น กรมศุลกากรได้ใช้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (E – Customs) ซึ่งถือว่าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน อันเป็นพื้นฐานของระบบ ไร้เอกสาร และยังสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร กรณีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรมสรรพสามิต กรณีการขอคืนภาษีสรรพสามิต คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กรณีการพิจารณาการยกเว้นหรือลดหย่อนการนำเข้า ส่งออก เครื่องจักรหรือวัตถุดิบ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ทำให้การนำเข้า การส่งออก และ โลจิสติกส์ (logistic) มีประสิทธิภาพและความเร็วสูง สามารถรองรับการขยายตัวทางการค้าในอนาคต กระบวนการทั้งหมดข้างต้นนี้ กรมศุลกากรมุ่งเน้นหลักสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยพัฒนาการบริหารจัดการให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

กัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกรมศุลกากรตามแนวทางทั้ง 5 ด้านดังกล่าว กรมศุลกากรมีการบริหารจัดการได้เป็นที่ยอมรับแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มแล้วว่า กรมศุลกากรมีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นการสร้างสภาพพึงพอใจแก่ประชาชน บริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัย บริการประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ตลอดจนได้นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาใช้มากขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้านดังกล่าว สำหรับเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางของทั้ง 2 ด้านดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงให้ความสำคัญแตกต่างกัน เช่น เพศชายอาจให้ความสำคัญน้อยกว่าการปฏิบัติงาน โดยการใช้ทรัพยากรให้ประหยัด เกิดความคุ้มค่า อีกทั้งไม่ให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่ควร แต่เพศหญิงกลับคิดเห็นตรงกันข้าม คือให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด นอกจากนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพศหญิงคิดเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน

2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติราชการ คือ ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน เนื่องจากลักษณะงานของกรมศุลกากรในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับส่วนภูมิภาคมีความแตกต่างกัน ลักษณะงานของส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านวิชาการและเป็นหน่วยงานสนับสนุน ส่วนลักษณะงานของส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการให้บริการทางพิธีการศุลกากร ควบคุม ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร โดยตรง ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานครกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

2.5.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ศึกษาเห็นว่า

เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน เนื่องจากข้าราชการกรม
 สศทการ ไม่ว่าจะมีความรู้การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า
 ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการทางศศทการที่มีลักษณะงานเดียวกันหรือ
 คล้ายกัน ซึ่งพิจารณาได้ว่าวุฒิการศึกษาไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานมากนัก ด้วย
 เหตุผลนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิ
 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และ
 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตาม
 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และข้อเสนอแนะอื่น ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจาก
 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ
 ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อตามกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการ
 พัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศศทการตามแนว
 ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.11) สอง แนวทางการพัฒนา ใน
 ภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ได้แก่

(1) กรมศศทการควรดำเนินงานให้บริการประชาชนโดยถือว่าประชาชน
 เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศศทการ เช่น ให้ความสำคัญกับประชาชนและหลักการมี
 ส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมปรึกษาหารือ แสดงความ
 คิดเห็น พร้อมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริงและ
 ต่อเนื่อง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของโกวิทช์ โปชยานนท์ และ ปรัชญา เวสารักษ์ (2545: 117) ใน
 หนังสือ เรื่อง “ทศธรรม ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้อธิบายถึงการบริหารจัดการ
 ภาครัฐยุคใหม่ว่า การบริหารจัดการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือ

ประชาชนและสังคม โดยถือเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสังคม โดยปรับปรุงคุณภาพของบริการให้เป็นที่น่าพอใจและมีประสิทธิภาพ

(2) กรมศุลกากรควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับในเรื่องการเห็นถึงความสำคัญและความต้องการของประชาชน รวมทั้งควรกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดสำหรับประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึกดังกล่าวด้วย

2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน ทั้งนี้ อาจนำหลักการการบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาปรับใช้อย่างจริงจัง โดยกระบวนการบริหารจัดการต้องเริ่มจากการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ที่ชัดเจน ผู้บริหารทุกระดับต้องมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับพันธกิจหลักของกรมศุลกากร ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในส่วนราชการไทย ที่นำเสนอโดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550: 11) ในหนังสือ “คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” ว่าปัจจัยที่จะนำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ ได้แก่ (1) องค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์การปฏิบัติงาน (2) การได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารในการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน และ (3) การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ชัดเจน

(2) กรมศุลกากรควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น ควรกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ และเมื่อประเมินผลแล้วควรพิจารณานำข้อบกพร่องมาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการต่อไป

(3) กรมศุลกากรควรจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ และความชำนาญด้านการจัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติราชการหรืออาจจัดหาผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาช่วยให้ความรู้ ชี้แนะในเรื่องการจัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยเฉพาะ

3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันล่วงหน้า นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและประชาชนควรได้รับทราบและเข้าใจถึง

เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกันและเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนด

(2) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว โดยยึดหลักหลักความชัดเจนหรือหลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน

4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดไปสู่ข้าราชการในระดับต่าง ๆ ณ หน่วยงานที่ปฏิบัติโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรกำหนดหลักเกณฑ์การมอบอำนาจให้ชัดเจนด้วย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงหรือ โยนภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้อื่น และหลังจากที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การมอบอำนาจที่ชัดเจนแล้ว ควรจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจนั้น ๆ ด้วย โดยการมอบอำนาจนั้นสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ในหมวด 1 มาตรา 5 ที่ บัญญัติว่า การมอบอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ (1) การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (2) ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (3) การกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม และ (4) ไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ และไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่ง ๆ มากเกินความจำเป็น

(2) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวางแผนในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เหมาะสม และเพียงพอ เช่น จัดหาคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งควรจัดฝึกอบรมความรู้ทางคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญ ทักษะในการใช้เพิ่มมากขึ้นด้วย

5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนให้ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร ด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเหมาะสม

(2) กรมศุลกากรควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร ทั้งนี้ เพื่อกรมศุลกากรจะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรมีการวางแผนในเรื่องการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยควรทำการสำรวจ และตรวจสอบความจำเป็นในทุกหน่วยงานก่อนดำเนินการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานของกรมศุลกากรมีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและเพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สันติฤทธิ์ ขวลิขิต** (2546: 108) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย” ที่ได้อธิบายถึงการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศไว้ว่า หลักการสำคัญของการบริหารงานในลักษณะนี้คือ เปลี่ยนวิธีการปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด สร้างความโปร่งใส และปรับปรุงการบริหารงานของรัฐ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก

(2) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนให้สำเร็จลุล่วงไปโดยเร็วและต่อเนื่อง โดยการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปฏิบัติงานและต้องประกาศให้ข้าราชการและประชาชนผู้รับบริการได้ทราบทั่วกัน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการมีการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดด้วย เช่น ในการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนควรกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน 30 วัน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิภาส ทองสุทธิ** (2551: 4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการที่ดี” สรุปว่า การให้บริการประชาชน นอกจากการคำนึงถึงประสิทธิภาพของราชการแล้วจะต้องตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น โปร่งใส และติดต่อกันเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ปรับปรุงเวลาติดต่อราชการที่ให้ความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เปิดให้ติดต่อกันถึง 20.00 น. หรือในวันหยุดราชการ และอาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ การบริหารภายในภาครัฐเองต้องมีความคล่องตัว ใส่ใจที่จะใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละท้องที่ ซึ่งมีความแตกต่างกัน อันผุดจากรูปแบบ โครงสร้างหน่วยงาน วิธีการทำงานปัจจุบันซึ่งเป็นรูปแบบเดียวเพื่อสะดวกในการบริหาร

7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

(1) กรมศุลกากรควรจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการเป็นประจำ

(2) กรมศุลกากรควรนำหลักการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ประกอบด้วย การประเมินหน่วยงานของกรมศุลกากร ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการเป็นอย่างไร เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการ ความยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว รวมทั้งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และการประเมินผู้ปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร และการประเมินข้าราชการเฉพาะราย เพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ

(3) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญที่จะสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน ทั้งนี้ อาจให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้นเป็นพิเศษด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ จึงขอให้นำหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งนำเสนอโดยสถาบันพระปกเกล้า (2544: 62-64) ซึ่งแบ่งระดับการมีส่วนร่วมได้ 6 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับการให้ข้อมูล (2) ระดับการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน (2) ระดับการปรึกษาหารือ (4) ระดับการวางแผนร่วมกัน (5) ระดับการร่วมปฏิบัติ และ (6) ระดับการกำกับ โดยประชาชน โดยตรง มาเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1) ระดับการให้ข้อมูล กรมศุลกากรควรดำเนินการเผยแพร่แผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ด้านการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ เช่น การจัดให้มีการแถลงข่าว การจัดนิทรรศการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งการให้ข้อมูลดังกล่าวนี้ เป็นการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจวางแผน โครงการ หรือกิจกรรมของกรมศุลกากร

2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน กรมศุลกากรควรเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ

การริเริ่มโครงการต่าง ๆ โดยจัดบรรยายให้ประชาชนได้รับทราบก่อน แล้วจึงขอความคิดเห็นจากประชาชน เป็นต้น ทั้งนี้ กรมศุลกากรจะได้ประเด็นข้อดีข้อเสียของโครงการหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ระดับการศึกษาหรือ กรมศุลกากรควรเปิดการเจรจาต่อรองอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับประชาชนผู้รับบริการ เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4) ระดับการวางแผนร่วม กรมศุลกากรควรจัดกลุ่มปรึกษาหารือในประเด็นที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมากเพื่อให้ได้ข้อสรุปชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5) ระดับการร่วมปฏิบัติ กรมศุลกากรควรดำเนินโครงการหรือกิจกรรมร่วมกันกับประชาชน เป็นการนำโครงการหรือกิจกรรม ไปปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6) ระดับการกำกับ โดยประชาชนโดยตรง กรมศุลกากรควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นอกจากนี้แล้ว แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่กรมศุลกากรควรตระหนักและให้ความสำคัญคือ กรมศุลกากรควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต การขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น ให้สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนและส่งผ่านข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และตรงกันทุกหน่วยงานให้มีแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกันให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะประโยชน์อย่างมากต่อการจัดเก็บรายได้ ทำให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนก็จะเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถือเป็นพัฒนาการหนึ่งของการบริการของรัฐที่ก้าวเข้าสู่ระบบ E-Government สอดรับกับโลกยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อุดร ตันติสุนทร ที่เสนอแนะแนวคิดให้กรมศุลกากรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงาน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2552 ณ สถาบันพัฒนาภาวะผู้นำการปกครองท้องถิ่น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำตัวแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน อัน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์สภาพความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรในอดีตกับปัจจุบันและกับหน่วยงานอื่น ดังนั้น ในการศึกษารั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบหรือกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า ตัวแบบนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนและครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากเพียงพอเมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น

3.2.2 ศึกษาวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3.2.3 ศึกษาวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์

3.2.4 ศึกษาวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรกับการบริหารจัดการของศุลกากรต่างประเทศหรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้กรมศุลกากรและหน่วยงานของรัฐอื่นมีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

3.2.7 ศึกษาการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เช่น ประชาชน และฝ่ายการเมือง รวมทั้งศึกษาวิจัยอิทธิพลของนักการเมืองในระดับจังหวัดและระดับชาติต่อการบริหารจัดการของกรมศุลกากร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- “กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ.2545” (2545, 9 ตุลาคม)
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 103ก หน้า 169-175
- “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2551” (2551, 25 มกราคม 2551)
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 22ก หน้า 109-124
- กฤษฎา ทองสังวรณ (2540) “ความพร้อมของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชวงส์ ฉายะบุตร (2536) “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง เทศาภิบาล” วารสารเทศาภิบาล (กรกฎาคม)
- จิตติพร คุ้มสนสุชาติ และ สุพรรณิ ไชยอำพร (2544) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของแผนกให้บริการลูกค้า ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล
แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธิดิภพ ชยธวัช (2547) *คัมภีร์การบริหาร* สำนักพิมพ์มิโซค
- นวนน้อย ตรีรัตน์ และคณะ (2547) “การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการไทย: กรณี
ศึกษากระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร)” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค้นคืนวันที่
2 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.2.nesac.go.th>
- บรรจบ จันทร์เจริญ (2542) “ความพร้อมในการบริหารจัดการของผู้บริหารระบบบำบัดน้ำเสีย
ในโรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปรัชญา เวสารัชช (2540) *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร
กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์)
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2550” (2550, 22 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา
เล่มที่ 124 ตอนที่ 84 ก
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9
ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก
- พรรณี ช. เจนจิต (2528) *จิตวิทยาการเรียนการสอน* กรุงเทพมหานคร อัมรินทร์การพิมพ์
- มัลลิกา ต้นสอน (2543) *กลยุทธ์ธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร วีระป้อมวรรณกรรม

- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550” (2550, 24 สิงหาคม)
 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ครอบคลุม 127 หน้า
- รายงานประจำปีกรมศุลกากร (2549) “ประวัติกรมศุลกากร” หน้า 6-8
- วิภาส ทองสุทธิ (2551) *การบริหารจัดการที่ดี* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์อินทเกษ
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546) *การบริหารและจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง* กรุงเทพมหานคร
 สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____. (2549) *หลักการรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร
- _____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎีคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- วิสุทธิ ศรีสุพรรณ (2550) “นโยบายหลักสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ” *จุดสารศุลกากร*
 (ตุลาคม) หน้า 2
- วรภัทร โทชนเกษม (2542) “การสร้าง Good Governance ในองค์กร” *วารสาร*
การสื่อสารแห่งประเทศไทย (ตุลาคม)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2538) *ศัพท์การบริหาร*
 กรุงเทพมหานคร ศูนย์เอกสารวิชา
- สถาบันพระปกเกล้า (2550) *ทศวรรษ: ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* กรุงเทพมหานคร
 ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์
- สันติฤทธิ์ ชวลิตธำรง (2546) *หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร
 อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- สมเกียรติ ยุติธรรม (2541) “ความพร้อมในการรับราชการตำรวจของนักเรียนพลตำรวจ โรงเรียน
 กุศล 4” *ปริญญาานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) *คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*
 กรุงเทพมหานคร พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) “แนวทางและวิธีปฏิบัติในการลดขั้นตอน
 และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ” คั่นคั่นวันที่ 15 กรกฎาคม 2551
 จาก [hppt://www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)
- _____. (2550) “เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่สร้างความโปร่งใส และสามารถ
 ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนของหน่วยงานกรมศุลกากร” คั่นคั่นวันที่ 5 พฤศจิกายน
 2551 จาก [hppt://www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) คู่มือคำอธิบายและแนวปฏิบัติ ตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
กรุงเทพมหานคร วิษณุ พับบลิชชิง

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่กรมศุลกากรในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและกรมศุลกากรในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. ระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานที่ปฏิบัติราชการ (1) ส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร (2) ส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรม**ศาลากลาง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

กรมศาลากลาง หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ ข้าราชการในสังกัดของกรมศาลากลาง

2.1 การบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. กรมศาลากลางดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกรมศาลากลาง			
2. ข้าราชการของกรมศาลากลางปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน			
3. ในภาพรวม กรมศาลากลางมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน			
2.2 การบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. กรมศาลากลางจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน			
5. กรมศาลากลางมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน			
6. ในภาพรวม กรมศาลากลางมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			

2.3 การบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. กรมศุลกากรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลา แล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้จ่าย สำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบ และเข้าใจทั่วกัน			
8. กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว			
9. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
2.4 การบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. กรมศุลกากรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้เกิดรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน			
11. กรมศุลกากรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย			
12. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น			
2.5 การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ			
14. กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร			

15. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์			
2.6 การบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร			
17. กรมศุลกากรดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้ลุล่วงไปโดยเร็ว			
18. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ			
2.7 การบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. กรมศุลกากรจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระเพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ			
20. กรมศุลกากรได้มอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน			
21. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			
22. ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีความพร้อมสูงในการบริหารจัดการ 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.1 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
23. กรมศุลกากรดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยไม่ให้ความสำคัญว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน			
24. ข้าราชการของกรมศุลกากรไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน			
3.2 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. กรมศุลกากรไม่จัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน			
26. กรมศุลกากร ไม่มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน			
3.3 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
27. กรมศุลกากร ไม่เผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน			
28. กรมศุลกากร ไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชน โดยเร็ว			
3.4 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. กรมศุลกากรรวมอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต และการอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้ ทำให้การปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า และไม่เป็นการลดขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน			

30. กรมศุลกากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็วเกินไปโดยไม่พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน			
3.5 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. กรมศุลกากรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ที่ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศเท่าที่ควร			
32. กรมศุลกากรไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร			
3.6 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
33. กรมศุลกากรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไม่เพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร			
34. กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว			
3.7 ปัญหาที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. กรมศุลกากรไม่มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระเพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการ			
36. กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	เห็นด้วย	
	มาก	ปานกลาง น้อย
37. กรมศุลกากรควรดำเนินงานให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากกรมศุลกากร เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน อีกทั้งข้าราชการของกรมศุลกากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน		
4.2 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง น้อย
38. กรมศุลกากรควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน		
4.3 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง น้อย
39. กรมศุลกากรควรเผยแพร่การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชน ให้ข้าราชการของกรมศุลกากรและประชาชนได้ทราบและเข้าใจทั่วกัน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการประชาชนโดยเร็ว		
4.4 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	มาก	ปานกลาง น้อย
40. กรมศุลกากรควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต และการอนุมัติ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงให้ชัดเจน จะทำให้เกิดความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการพร้อมกับฝึกอบรมข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความชำนาญในการใช้ด้วย		

4.5 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. กรมศุลกากรควรดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย ประกาศ และระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรด้านการให้บริการประชาชน ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภารกิจด้านการให้บริการของกรมศุลกากร			
4.6 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านที่ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. กรมศุลกากรควรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เหมาะสม และเพียงพอสำหรับใช้ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงไปโดยเร็ว เช่น กำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน 30 วัน			
4.7 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
43. กรมศุลกากรควรจัดให้มีคณะกรรมการการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของข้าราชการเป็นประจำ และเมื่อประมวลผลแล้วควรให้ความสำคัญที่จะมอบสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบ้ำเนื้องความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนด้วย			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้าย เช่น กรมศุลกากรดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม บริสุทธิ ยุติธรรม ไม่นำระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์มาใช้			
45. การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น กรมศุลกากรสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวแก่ข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนเป็นประจำ			
5.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร เช่น การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชน			
47. การใช้จ่ายงบประมาณ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
5.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. ภาวะผู้นำของผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน			
49. การประชาสัมพันธ์ เช่น กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			
5.4 ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เช่น กรมศุลกากรดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน			
51. การใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น ข้าราชการของกรมศุลกากรใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน			
5.5 ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
52. การยึดหลักธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การที่ข้าราชการของศุลกากรนำหลักธรรม เช่น หลักธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมและภาพรวมแนวโน้ม
ของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร

การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
54. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกรมศุลกากรในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
55. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานของกรมศุลกากรสูงกว่าหน่วยงานของกรมสรรพากร			
56. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน			
57. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อ ประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรัชญา ตีบประวงค์
วัน เดือน ปีเกิด	11 มีนาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา	ร.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	ด้านบุคลากรมาบตาพุด กรมบุคลากร กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานบุคลากร ชำนาญงาน