

**การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2**
**Working Practices According to the Principle of Good
Governance as Perceived by Officers Working for Department of
Excise, Region 2**

นริสา วงศ์แสน¹ และ สุณี หงส์วิเศษ^{2*}
Narisa Wongsan¹ and Sunee Hongwiset^{2*}
^{1,2*}วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
*Email : nynahong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตภาค 2 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตเขตพื้นที่ 9 จังหวัด และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี เพื่อกำกับดูแล 9 จังหวัด ได้แก่ ตราด จันทบุรี ระยอง ชลบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก สระแก้ว ปราจีนบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 680 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 คน โดยการใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.879 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐาน ค่าสถิติที่ใช้คือ t - test และ One – way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาล เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

Abstract

The purposes of this quantitative research were to examine and compare the level of the working practices according to the principle of good governance as perceived by officers working for Department of Excise, Region 2 in 9 provinces according to Trat, Chantaburi, Rayong, Chonburi, Chachoengsao, Nakhonnayok, Sakaew, Prachinburi and Samutprakarn. This research intended to compare the level of working practices according to the principle of good governance as perceived among these officers as classified by gender, age, educational level, monthly income, work position, and work length. The research populations determined by the Taro Yamane's sample size and the proportional random sampling method were 252 officers. The instrument used to collect the data was a five rating scale questionnaire including Good Governance 6 items according to 1) Equity 2) Integrity 3) Cost Effectiveness 4) Accountability 5) Transparency and 6) Participation with a level of confidence at 0.879. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, the tests of t-test and one-way ANOVA were administered.

The results of this research revealed that the level of working practices according to the principle of good governance as perceived by officers working for Department of Excise, Region 2 was found at the highest level. When considering each good governance principle, the one in relation to ethical conduct was rated the highest, followed by the principles relating to integrity, accountability, transparency, participation rules of law, equity and cost effectiveness. Based on the results from the comparisons, there were no differences in the level of implementation of good governance principles among the subjects with different gender, age, educational level, monthly income, work position, and work rank.

Keywords : Working Practices, Good Governance Principles, Officers at Department of Excise Region 2

บทนำ

การบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักสำคัญที่เชื่อว่า ถ้าการบริหารมีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร นอกจากจะทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมแล้วยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือจากหน่วยงานภายนอก (พระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ์, 2550)

หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารประเทศนั้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้กำหนดเป็นระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น เพื่อให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ

สังคม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542) รวมถึงใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นหน่วยงานสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่กำกับดูแลพื้นที่ภาคตะวันออก 9 จังหวัด ประกอบด้วย ตรัง จันทบุรี ระยอง ชลบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก สระแก้ว ปราจีนบุรี และสมุทรปราการ บทบาทและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง, 2551) อีกทั้งต้องสร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและบริหารจัดการองค์การให้มีมาตรฐานธรรมาภิบาล โดยการพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษี ระบบควบคุมและระบบตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบให้รัดกุม รวมถึงรองรับยุทธศาสตร์ในการสร้างความยั่งยืนทางการคลัง จึงเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทันตามนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (กรมสรรพสามิต, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ” แนวทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยยึดหลักการบนพื้นฐาน 6 ประการ ดังนี้ 1) **หลักนิติธรรม** กล่าวคือ เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม 2) **หลักคุณธรรม** กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ได้ยึดมั่นในความถูกต้อง เหมาะสม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในตัวเอง มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมมีความรักความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม 3) **หลักความโปร่งใส** กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน กลไกการทำงานต้องมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทันสมัย ตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ 4) **หลักการมีส่วนร่วม** กล่าวคือ เป็นการเปิดโอกาส

ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการวางแผน การปฏิบัติงานและเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหา รวมทั้งการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ มีการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ 5) **หลักความรับผิดชอบ** กล่าวคือเจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและความพึงพอใจของทุกฝ่าย 6) **หลักความคุ้มค่า** กล่าวคือ การใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับงบประมาณ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการส่งเสริมการดำเนินงานแบบลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (One stop service) ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน และมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความเหมาะสมและความชำนาญในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ

สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 680 คน ประกอบด้วย 1) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่กำกับดูแลพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยมีสำนักงานตั้งในอยู่จังหวัดชลบุรี จำนวน 64 คน 2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 42 คน 3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 104 คน 4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 จำนวน 98 คน 5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2 จำนวน 27 คน 6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวน 51 คน 7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 44 คน 8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำนวน 48 คน 9) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก จำนวน 23 คน 10) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี จำนวน 43 คน 11) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี จำนวน 50 คน 12) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 42 คน และ 13) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว จำนวน 44 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 252 คน จากการใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม เป็นคำถามแบบมาตรวัดของ Likert scale จำนวน 31 ข้อ โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 คำถามที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิด ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 6 ข้อ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย

จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ โดยใช้ค่า Cronbach' alpha ได้ค่าความเที่ยงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.879 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าสถิติร้อยละ และวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในแนวคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ใน 6 ประการ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของแต่ละระดับตามแนวความคิดของ Likert scale (อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในแนวคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงอ้างอิงหรือเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test ใช้กับตัวแปร 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA ใช้กับตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ถ้าในกรณีพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ โดยนำความคิดเห็นจากข้อเสนอแนะมาสรุปและนำเสนอ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 46.43 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.19 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 52.38 มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการสรรพสามิต ร้อยละ 36.51 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.37

ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ในภาพรวมมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33, SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมเป็นอันดับแรก ($\bar{X}$ = 4.44, SD = 0.43) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 4.43, SD = 0.45) และหลักความโปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.33, SD = 0.47) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, SD = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอันดับแรก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด ($\bar{X}$ = 4.35, SD = 0.60) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถนำกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.25, SD = 0.56) และเจ้าหน้าที่สามารถนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.25, SD = 0.62) ตามลำดับ ด้านหลักคุณธรรม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.44, SD = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.47, SD = 0.59) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้ ($\bar{X}$ = 4.46, SD = 0.63) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน ($\bar{X}$ = 4.45, SD = 0.54) ตามลำดับ ด้านหลักความคุ้มค่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักความคุ้มค่า

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.57$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.57$) และเจ้าหน้าที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ ด้านหลักความรับผิดชอบในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักความรับผิดชอบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ ด้านหลักความโปร่งใส ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักความโปร่งใสมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.51$) รองลงมาคือ มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.55$) และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ ด้านหลักการมีส่วนร่วมในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามหลักการมีส่วนร่วมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมให้นาเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.60$) และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีข้อเสนอแนะสำคัญในแต่ละด้านดังนี้

1. หลักนิติธรรม ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ควรปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ มีความชัดเจนเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม
2. หลักคุณธรรม ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละ มีการสร้างค่านิยมที่ดีงามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักด้านบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และควรมีการจัดฝึกอบรมโครงการด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นประจำ
3. หลักความคุ้มค่า ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อความรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า

4. หลักความรับผิดชอบ ต้องตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง และต้องยอมรับในการกระทำของตนเอง พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น

5. หลักความโปร่งใส ควรปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างโปร่งใส เปิดเผย ตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว

6. หลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น และตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ร่วมทำกิจกรรมกับประชาชน อย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

สรุปและวิจารณ์ผล

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาพัฒนาประเทศ การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ตลอดจนการเข้าไปดูแลสนับสนุนสังคมและชุมชน มีมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญพึงพอใจในการบริการที่โปร่งใส และเป็นธรรมสามารถอธิบายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

1) **หลักคุณธรรม** พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน สามารถเสริมสร้างความมีระเบียบวินัยในตนเองได้ และปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ ทองสุข มาตย์คำมี (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อด้านหลักคุณธรรมในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 โดยการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริตใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

2) **หลักความรับผิดชอบ** พบว่า เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง และงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และความพึงพอใจของทุกฝ่าย คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ตามวิสัยทัศน์ของกรมสรรพสามิตที่ว่า ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนกรรณ์ จินบุตร (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธารมย์ พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีการบริหารงาน และสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง

3) หลักความโปร่งใส พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานมีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ทันสมัยต่อสาธารณชน ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศกร ช่างสุวรรณ (2554) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ธรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคลตามทัศนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรใช้หลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสสูงสุด และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 5 การรักษาจรรยาข้าราชการ มาตรา 78 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการโดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

4) หลักการมีส่วนร่วม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับพิสมัย ศุภศิริพิทักษ์ (2553) ที่ทำวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานสายปฏิบัติที่มีต่อธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 10 แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

5) ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้นำกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒพงษ์ บัวช้อย (2553) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาต้นแบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย มาตรา 82 ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา 35 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

6) หลักความคุ้มค่า พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว โดยใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ จินบุตร (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพนสวรรค์ พบว่า หลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีต่อการบริหารงาน และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 วรรค 2 หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรอง

งานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้ว จะเป็นการลดขั้นตอน และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียแก่ราชการ

ส่วนผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้แนวคิดของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร และยึดหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551. (2551, 25 มกราคม).

ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 125, หน้า 130.

กรมสรรพสามิต. (2559). ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. เข้าถึงได้จาก :

<https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/mjaw/mtmx/~edisp/webportal16200131757.pdf>. วันที่ค้นข้อมูล: 25 กรกฎาคม 2559.

ทองสุข มาตย์คำมี. (2549). การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มหาสารคาม เขต 2. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นิศากร ช่างสุวรรณ. (2554). การใช้ธรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคลตามทัศนะของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. งานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ์. (2550). การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลหนองคายจังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิสมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116, หน้า 24.

รัตน์กรณ จินบุตร. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพนสวรรค์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช. (2550). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

วุฒิพงษ์ บัวช้อย. (2553). การศึกษาต้นแบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. งานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ.