

ประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงาน ในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต

ศักดิ์ดา โพธิ์ขาว¹ และวรสิทธิ์ เจริญพุ่ม²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำแนกด้วยลักษณะประชากร และ 3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชนิด คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า ที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเชิงเดียวในกรณีการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า

1) ด้านประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัดกรมสรรพสามิต พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำแนกด้วยลักษณะประชากร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัดกรมสรรพสามิต กับประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงาน พบว่า เป็นเชิงบวกระดับปานกลางค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี; การบริหารงานสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัดกรมสรรพสามิต

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ถนนเพชรเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110, ประเทศไทย

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (วิทยาเขตวังไกลกังวล)

อีเมล: spohkna@gmail.com

Effectiveness of application Good Governances Doctrine administration; Bureau of Audit Prevention Enforcement Excise Department.

Sakda Phoknaw¹ and Vorsit Charoenputh²

Abstract

This Article aimed to study (1) reveal effectiveness of application Good Governances Doctrine administration; Bureau of Audit Prevention Enforcement Excise Department. (2) compare effectiveness of application Good Governances Doctrine administration via respondents' attitude verified by demographic factors. (3) explain correlation between affecting factors with effectiveness of application Good Governances Doctrine administration. the sample was quantitative research, sample were 220 personnel attached to Bureau of Audit Prevention and Enforcement, Questionnaires were data gathering tools. Analytical statistics were percentages standard deviation mean t test and Pearson 'correlation. The outcomes were as follows;

1) effectiveness of application Good Governances Doctrine administration; Bureau of Audit Prevention Enforcement Excise Department were highest level.

2) There statistically significant difference among respondents' attitude toward effectiveness of application Good Governances Doctrine administration verified by demographic factors.

3) There were statistically positive moderate high correlation between affecting factors with effectiveness of application Good Governances Doctrine administration at .01 level. They was selected by

Keywords: Effectiveness; Good Governances Doctrine; Administration Bureau of Audit Prevention Enforcement Excise Department

¹ Master of Public Administration program students, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Petchkasem Road, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province 77110, Thailand

² Lecturer of the Master of Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin (Wang Klai Kangwon Campus)

E-mail: spohknaw@gmail.com

บทนำ

ประเทศไทยได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงในหลักการบริหารราชการแผ่นดินมาโดยลำดับ เริ่มจากการปกครองในสมัยกรุงสุโขทัยที่มีลักษณะเป็นแบบพ่อขุน (Paternalism) ต่อมาเป็นการปกครองในสมัยกรุงศรีอยุธยา นับจากรัชสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ในลักษณะการปกครองแบบศักดินาสวามิภักดิ์ (Feudalism) สืบเนื่องจากกรุงธนบุรี จนกระทั่ง กรุงรัตนโกสินทร์ จนถึงระยะเวลา ครึ่งหนึ่งของการครองราชย์ของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงดำเนินการปฏิรูปการปกครองให้อยู่ในรูปสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (Absolute Monarchy) ตามแบบการปกครอง ของประเทศมหาอำนาจในทวีปยุโรป และ ทรงก่อตั้งข้าราชการอาชีพ ที่มีค่าตอบแทนตามหลักการบริหารงานบุคคลของอารยประเทศ ทำให้สิ้นสุดการครองอำนาจของกลุ่มขุนนาง ตระกูลใหญ่และเกิดอาชีพรับราชการ ต่อมา ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 กลุ่มคณะราษฎรได้ทำการยึดอำนาจการปกครอง เพื่อต้องการให้มีการปกครองประเทศในรูปแบบประชาธิปไตย ที่มีรัฐธรรมนูญเป็นหลักของการปกครองประเทศ โดยให้พระมหากษัตริย์ ต้องอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญและมีคณะรัฐมนตรีเป็นผู้บริหารราชการแผ่นดิน โดยมีอำนาจที่แบ่งออกเป็นอำนาจนิติบัญญัติ ที่ผ่านทางสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนมาใช้สิทธิแทนราษฎร และอำนาจตุลาการที่เป็นอิสระ ดังเช่นการเปลี่ยนแปลงของอารยประเทศในช่วงเวลานั้น

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีผลต่อการบริหารราชการแผ่นดิน โดยที่รัฐบาลที่เข้ามาบริหารตามระบบ หรือ ตามการยึดอำนาจการปกครอง ให้ความสนใจอยู่ที่การให้บริการโดยผ่านหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีการบริหารงาน และมีการปฏิบัติตามนโยบาย ที่อาจมีเรื่องทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง และนักบริหารรัฐกิจจะเป็นเพียงผู้มีบทบาทในการปฏิบัติตามนโยบายเสียมากกว่า ผู้บริหารจะรับผิดชอบต่อนักการเมืองที่ถูกเลือกเข้ามาตามวิถีประชาธิปไตยมากกว่ารับผิดชอบต่อประชาชน มีเรื่องของการรายงานตามลำดับชั้นในการทำงานตามแผนงาน และโครงการต่างๆ มีการควบคุมโดยผู้บริหารระดับสูงๆต่อไป ค่านิยมสาธารณะจะเป็นเรื่องของประสิทธิภาพและการมีเหตุผล องค์กรจะดำเนินการไปด้วยระบบปิดเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนมีจำกัด บทบาทของนักบริหารจึงเป็นเพียงการวางแผน จัดองค์กร การจัดหาบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการทำงานงบประมาณ ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรของรัฐต่างดำเนินการกันอยู่เป็นปกติ ต่อมาพัฒนาการของการบริหารงานภาครัฐ ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 จนถึงปัจจุบัน ผู้นำประเทศต่าง ๆ เริ่มไม่พอใจกับระบบราชการที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ได้ ประกอบกับการเผชิญกับภาวะวิกฤตการณ์คลังเมื่อระบบราชการต้องเผชิญกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐ ประเทศต่าง ๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งภายในและภายนอกการตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ทำให้บริหารภาครัฐจึง เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยมีการนำกลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ โดยการทำให้รัฐเป็นระบบตลาด ซึ่งเป็นการนำเทคนิคกลยุทธ์แบบเอกชนมาใช้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของภาครัฐกับเอกชน เปลี่ยนแปลงไป รัฐกลายสภาพเป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและบริการสาธารณะให้ประชาชนในฐานะ ลูกค้า ประกอบกับรัฐเองก็เผชิญหน้ากับวิกฤตทางด้านการคลัง รัฐจึงต้องลดภาระงบประมาณ ค่าใช้จ่ายลง ขณะเดียวกันภาครัฐก็เอกชนเองก็เสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะมากขึ้นด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้

เองที่ส่งผลให้ภาครัฐกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐมากขึ้น รวมถึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิธีการรื้อปรับระบบ และการใช้วิธีทางธุรกิจกับภาครัฐ (Pierre, 1995 and Savoie, 1995) การปฏิรูประบบราชการจึงเกิดขึ้นเพื่อลดขนาดราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่าการกระจายอำนาจการสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาดและเทคนิคการบริหาร จัดการสมัยใหม่การปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยมเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management: NPM) หรือเรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) หรือ “การบริหาร ภาครัฐที่อาศัยระบบตลาด” (Market-based Public Administration) หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Government) (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545 หน้า 9)

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิดและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจนนำไปสู่ความสับสน ในการจำกัดความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่มี ลักษณะร่วมที่สำคัญ คือการสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมือนในอดีตโดยมีจุดเน้นที่สำคัญคือ การเน้นความสำคัญไปที่ ระบบการจัดการมากกว่านโยบายการมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างใน แบบระบบราชการที่มีความห่อหุ้มและใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลด ค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้าย ได้แก่ การปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบ สัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548 หน้า 45-46)

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดเก็บ ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น พันธกิจของกรมสรรพสามิตประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน การนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี การผลักดันนโยบายภาษีเพื่อความผาสุกของประชาชน การพัฒนาองค์กรตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล สำนักงานป้องกันและปราบปราม เป็นหน่วยงานสำคัญในการสร้างความเป็นธรรม ให้กับประชาชนผู้เสียภาษี สรรพสามิต เป็นหน่วยงานที่ต้องพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับ ประสิทธิภาพของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต

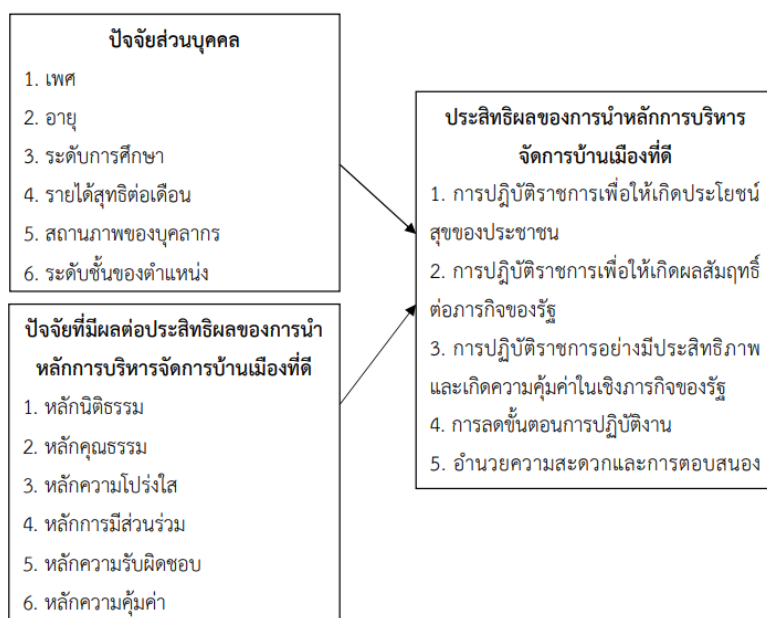
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำแนกด้วยลักษณะประชากร
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต กับประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย (1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) (2) แนวคิดการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (5) กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎี (1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) (2) แนวคิดการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการสังกัด กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนเชิงเดียว

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ประชาชนส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

อายุ ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมา มัธยมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

รายได้สุทธิต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

สถานภาพของบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการประจำ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมา พนักงานอัตราจ้าง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ตามลำดับ ระดับชั้นของตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ผู้บริหาร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมา เชี่ยวชาญ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และชำนาญการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับขั้น

ประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต ในภาพรวม เท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา อำนาจความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต ในภาพรวม เท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ ด้านหลักความมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามหลักการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามหลักการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามหลักการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามหลักการจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นเชิงบวกในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และด้าน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 แต่ก็เป็นด้านที่มีประสิทธิผลน้อยกว่าด้านอื่น ควรต้องพัฒนาให้เกิดประสิทธิผล เพราะว่าเป็นด้านที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการควรต้องตระหนักในด้านดังกล่าวให้มาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 บริหารงานด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และจัดการให้สังคมไทยเป็นสังคมที่รู้คุณค่าของทรัพยากรของชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ ทั้งสองด้านมีความสำคัญกับ สังคมไทยเป็นอย่างมากควรมีแนวทางพัฒนาและถ่ายทอดไปยังประชาชนทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานในสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสังกัด กรมสรรพสามิต ที่สำคัญ คือด้านหลักความคุ้มค่า สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

1. วิจัยในประเมินผลประสิทธิผลของการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติและปรับปรุงนโยบาย

2. วิจัยจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ บริหารงานด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และจัดการให้สังคมไทยเป็นสังคมที่รู้คุณค่าของทรัพยากรของชาติ
3. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารราชการ

เอกสารอ้างอิง

- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารจัดการภาครัฐลูกค้าหรือพลเมือง. *รัฐศาสตร์สาร*, 7(3), 35 -86.
- จิราภรณ์ สีไพร และธนิสสา โรจนตระกูล (สิงหาคม – ตุลาคม 2564) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลศาลาลายอำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 125 -160.
- ชูลีพร โพธิ์เหลือง. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2557). ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการด้วยหลักธรรมาภิบาลตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย ปทุมธานี*, 6 (2), 32-40.
- Dunleavy, P. (1991). *Democracy, bureaucracy, and public choice*. Hemel Hempstead. UK: Harvester Wheatsheaf.
- Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From Old Public Administration to New Public Management. *Public Money and Management*, 14(3), 9 - 16.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (1998). Governance without Government? Rethinking Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(5), 223-243.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schein, E. H. (1968). Organizational Socialization and the Profession of Management. *Industrial Management Review*, 9(8), 1-6.
- Theodore, C. (1964). *Principles of Organization*. N.Y.: Harcourt Brace & World.