



การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

The Analysis of Management Administration by the Electronic Customs System of the Customs Department



ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร. วิรัช วิรชนิกาวรรณ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ รูปกล้า

ผู้วิจัย นางกชกร ว่องมงคลเดช kotchakorn.mpa5@gmail.com

ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

ความสำคัญของการวิจัย

1. กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงการคลัง ได้ปรับภารกิจจากเดิมที่มีภารกิจหลัก คือ จัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้าและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักรรวมทั้งการดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร เป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลก
2. กรมศุลกากรพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs system) เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส แบบไร้เอกสาร (paperless)
3. การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ที่ผ่านมามีเกิดปัญหาบางประการ เช่น (1) ปัญหาด้านการบริหารนโยบาย คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนตามขอบเขตของกฎหมาย (2) ปัญหาด้านการวางแผน คือ การขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เหล่านี้เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร
2. วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มสะสมประวัติ” (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์เปรียบเทียบ “ปัญหาการบริหารจัดการ” และ “แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร” ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์เปรียบเทียบตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect)

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง จำนวน 2,462 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 1,094 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 3,556 คน กลุ่มตัวอย่าง 1,103 คน ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 97.5% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษา

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน เช่น กรมศุลกากรไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการ การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย
2. แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 10 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน เช่น กรมศุลกากรควรเห็นความสำคัญและกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วม
3. ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ ที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น
4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่า มีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ และ (3) การบริหารคุณธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. กรมศุลกากรควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามนโยบายสำหรับการปรับเปลี่ยนบทบาทกรมศุลกากรในอนาคต เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ
2. กรมศุลกากรควรพัฒนาข้าราชการกรมศุลกากร ด้านทักษะและความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพให้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
3. กรมศุลกากรควรร่วมมือกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของภาคเอกชน
4. กรมศุลกากรควรวางแผนบริหารงบประมาณ เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องใช้วงเงินงบประมาณที่สูงมาก

ประเภทงานวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ: แผนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา 2552

A thesis Submitted in Partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration School of Management Sciences Sukhothai Thammathirat Open University 2009

