

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร*

พระมหากิตติศักดิ์ ชามารัตน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญและหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 11 คน และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม กฎระเบียบ ในการปฏิบัติมากเกินไป ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดสมาธิ ด้านความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ไม่พอใจในการตรวจสอบ ด้านความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานที่รับมอบหมาย ด้านการมีส่วนร่วม ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรม ด้านความคุ้มค่า ด้านงบประมาณไม่เพียงพอต่อการใช้บริหารงาน และมีการเมืองเข้าแทรกทำให้เกิดปัญหาในนโยบาย

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นรัฐธรรมนูญที่ได้วางหลักประกันในการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์รวมทั้งสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้อย่างกว้างขวางในทุกๆ ด้าน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง มีการวางแนวทางและหลักการในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น นอกจากนี้ยังได้นำแนวความคิดหลักธรรมา

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภิบาลมาใช้ในการปฏิรูปการเมืองโดยวางรากฐานแนวคิดนี้ไว้ในหลายประเด็น เช่น หลักนิติธรรมเป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยเป็นธรรมการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ หลักความมีส่วนร่วม เป็นการให้โอกาสประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารการจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติ

"หลักธรรมาภิบาล" ซึ่งรู้จักกันในนาม "Good Governance" หมายถึงการปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืนสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร นับว่าเป็นเขตที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีบุคลากรเป็นจำนวนมากเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้เป็นที่ไปตามหลักธรรมาภิบาลตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 78 (4) และ (5) ตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้ออกระเบียบว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม และส่วนหน่วยราชการต่างๆ ถือปฏิบัติเนื่องจากสำนักงานเขตภาษีเจริญเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้การบริการแก่ประชาชนและบุคคลโดยทั่วไปที่มาติดต่อราชการ ดังนั้นสำนักงานเขตภาษีเจริญ จะต้องปฏิบัติราชการให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนโดยทั่วไป คือ ต้องบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้โดยนำหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานขององค์กรอีกทั้งยังมีการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า อีกทั้งยังเน้นให้เจ้าหน้าที่คำนึงถึงการบริการที่มีต่อประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
 ขอบเขตด้านเนื้อหา 1) ปฐมภูมิ ข้อมูลจากเอกสาร 2) ทุติภูมิ ข้อมูลจากภาคสนาม
 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนธันวาคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบ แนวทางการบริหารงานสำนักงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติ งานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ปีพุทธศักราช 2540 ก็ได้มีการบังคับใช้หลักธรรมาภิบาลอยู่ในรัฐธรรมนูญด้วย การบังคับใช้ก็เป็นไปตามกองทุนกู้ยืมระหว่างประเทศ (IMF) จนมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองและได้มีรัฐธรรมนูญ ปีพุทธศักราช 2550 ก็มีหลักธรรมาภิบาลมาบังคับใช้ด้วย ดังคำประกาศวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐราชการ

สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า เทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่ามีปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชนแต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรค

ที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าทีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี คือ วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1) วิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บข้อมูล จากตำราบทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยทั้งประเทศไทย

2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทน (Focus Group) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการเขต 1 คน
2. หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย 10 คน

ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ผู้วิจัยได้กำหนดหมายวันสัมภาษณ์ โดยแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลมาเปรียบเทียบกัน และเปรียบเทียบ กับข้อมูลทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดจำแนกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกเป็นข้อๆ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ "ตีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

หลักนิติธรรม ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องกฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับสิทธิของประชาชนหรือบุคลากร การพิจารณาออกคำสั่งและระเบียบต่างๆ

หลักคุณธรรม ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อหลักคุณธรรมในระดับมาก ที่มุ่งให้ความสำคัญเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปฏิบัติตนอยู่ในหลักคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรม ซึ่งถือว่า อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นมาก

หลักความโปร่งใส ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อหลักความโปร่งใสในระดับมาก ที่มุ่งให้ความสำคัญเรื่องการบริหารงานและกิจกรรมต่างๆ มีการสรุปรายงานอย่างเปิดเผยต่อสาธารณะ มีความถูกต้องโปร่งใสและเกิดประโยชน์สูงสุด สามารถตรวจสอบได้

หลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องเปิดโอกาสให้บุคลากร องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนรวมถึงประชาชนเสนอ ความคิดเห็นด้านการบริหารงาน ผู้บริหารงานและบุคลากรยินดีรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนรวมถึงประชาชน

หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อหลักความรับผิดชอบในระดับมาก ที่ให้ความสำคัญ ณ ระดับหนึ่งในเรื่องความเอาใจใส่ต่อปัญหาของบุคลากรและสังคมอย่างจริงจัง และนำปัญหามาศึกษาเพื่อการแก้ไข การจัดทำมีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญเรื่องมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมและสังคม มีการใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มาใช้ในสำนักงานนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ อุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. จัดอบรม พัฒนาความรู้และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงแก่ผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเน้นในเรื่องการใช้ในระบบงานให้ชำนาญ เกิดความชัดเจนและขยายผลให้กว้างขวางขึ้น

2. ควรทำการสำรวจความต้องการ ในความจำเป็นของวัสดุ อุปกรณ์ ในการใช้งานของคอมพิวเตอร์ และควรมีการจัดหา สนับสนุนให้เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ควรมีการประชุมทั้งระบบตั้งแต่ผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้ทันสมัยต่อการแข่งขันนาประเทศ
2. ควรมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกส่วนให้มีความพร้อมในการทำงานที่ท้าทายในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- นิพนธ์ คำพา. (2518). ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา. (2547). การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.