



**การบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่: กรณีศึกษากองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร**

**Governance and Public Administration in the New Normal Era:
A case study of Post-Clearance Audit Division,
The Customs Department**

พณณภัสส์ งามศิริอุดม¹ & ณัฐพงศ์ บุญเหลือ²
Phannaphass Ngamsiri-udom¹ & Nattapong Boonlue²

Corresponding author: 6614832075@rumail.ru.ac.th

Received: 16/08/68 Revised: 03/09/68 Accepted: 07/09/68

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การนำการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่มาใช้ (2) ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 ราย ผลการศึกษาพบว่า กองตรวจสอบอากรมีการนำการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่มาปฏิบัติใช้ได้แก่ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการด้วยระบบ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Student, Master of Public administration Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

² Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University



Work@Home การรับชำระภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว (One Stop Service) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Paperless) (2) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับสิทธิในการแก้ไขข้อมูลเวลาเข้าและออกงานของระบบ Work@Home ด้วยตนเอง การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานภายใต้โครงการรับชำระภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว และความล่าช้าของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การบริหารงานภาครัฐวิสาหกิจใหม่; กรมศุลกากร; กองตรวจสอบอากร

Abstract

This study aimed to examine (1) the implementation of New Public Management (NPM) practices and (2) the problems and obstacles in applying NPM within the Excise Audit Bureau. A qualitative research approach was employed, utilizing document analysis and in-depth interviews with five key informants. The findings revealed that the Excise Audit Bureau has adopted several NPM practices, including remote work arrangements through the *Work@Home* system, a one-stop service for additional excise tax payments, and an electronic document management system (*e-office Paperless*). However, several problems and obstacles were identified: officials have not yet been granted access rights to modify their own check-in and check-out records in the *Work@Home* system; communication gaps and misunderstandings persist between officials and



entrepreneurs in implementing the one-stop excise tax payment service; and delays occur within the electronic document management system.

Keywords: Governance and Public Administration in the New Normal;
The Customs Department; Post-Clearance Audit Division

บทนำ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา กระแสโลกาภิวัตน์มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินชีวิตของประชาชน ส่งผลให้เกิดการแปรเปลี่ยนของบริบทของสังคม ทำให้การบริหารงานภาครัฐในลักษณะดั้งเดิมที่เป็นการบริหารราชการแผ่นดินแบบรวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลาง ถูกมองว่าเชื่องช้า ขาดความยืดหยุ่น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เป็นแนวคิดการปฏิรูประบบราชการร่วมสมัยที่ได้รับอิทธิพลจากหลักเศรษฐศาสตร์แบบเหตุผลนิยมและแนวทางการจัดการภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ รวมถึงการเสริมสร้างความเป็นธรรมมาภิบาล มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการของประเทศเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ภายหลังจากนั้นเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย ในช่วงเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2563 ส่งผลกระทบต่อลักษณะ



รูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไป รัฐบาลจึงจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน วิธีการบริหารและปฏิบัติงานในภาครัฐ ตลอดจนการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว เหมาะสมและยืดหยุ่นให้ สอดคล้องกับวิถีใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนและคง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐไว้ได้อย่างต่อเนื่อง สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับ ชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ สามารถใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในการพิจารณารูปแบบการปฏิบัติราชการที่ สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, 2565)

ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการบริหารงานภาครัฐ วิถีใหม่ จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการแก้ไขและปรับปรุงบริการของภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐที่มีประสิทธิภาพ อันเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วน รวมถึงกรมตุลาการที่มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกผ่านการดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร กฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดย ภารกิจหลักนั้นได้มีการพัฒนาไปจากเดิมที่มีเพียงหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ขาเข้าจากสินค้าที่นำเข้ามายังราชอาณาจักรและจัดเก็บภาษีอากรขาออกจาก สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ



ภายในประเทศและให้เป็นไปตามเป้าหมายของรัฐ ไปสู่การมีพันธกิจหลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า ส่งเสริมระบบโลจิสติกส์และเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กรมศุลกากรยังมีการพัฒนาการปฏิบัติราชการผ่านการดำเนินงานตามการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่และการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีธรรมาภิบาลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเท่าเทียมและเป็นรูปธรรม โดยการนำแนวทางการดำเนินการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้ในการดำเนินงานภายในกรมศุลกากร

วิธีการดำเนินวิจัย

วิธีการวิจัย ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ประกอบด้วย เอกสารของราชการ แผนปฏิบัติราชการ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ที่มีการเผยแพร่ผ่านการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐในวิถีใหม่
2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เกี่ยวกับข้อเท็จจริง รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่ ใช้วิธีการคัดเลือก



ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 46) โดยพิจารณาคุณสมบัติจากการเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี มีความเข้าใจ มีความรู้ความสามารถในเรื่องและประเด็นที่ต้องการสอบถามเป็นอย่างดี จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 2.1 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ จำนวน 1 คน
- 2.2 นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 2 คน
- 2.3 เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 2 คน

ผลการวิจัย

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรได้ดำเนินงานตามการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีธรรมาภิบาลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเท่าเทียมและเป็นรูปธรรม เพื่อให้สอดคล้องตามเครื่องมือการบริหารราชการแผ่นดิน จึงมีการวางแผนปฏิบัตินโยบายรายปี (ฉบับล่าสุด พ.ศ. 2568) และ จัดทำนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี (ฉบับล่าสุด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) เพื่อให้การดำเนินการของกรมศุลกากรสามารถบรรลุได้ตามผลสัมฤทธิ์ และเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติมาตรฐานให้แก่องค์กรและบุคลากรให้ยึดถือ



ตาราง 1 แผนปฏิบัติการรายปีของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2568)

เรื่อง	เป้าหมาย
1 การพัฒนากระบวนการทางศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์	เพื่อให้บริการศุลกากร มีความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก
2 การพัฒนามาตรการทางศุลกากร และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและเชื่อมโยงการค้าโลก	เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศ
3 การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน	เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากร มีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย
4 การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร
5 การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร วัฒนธรรม และการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล	เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ที่มา. แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ. 2568), โดย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, กรมศุลกากร, ม.ป.ป.,



เมื่อพิจารณาจากแผนปฏิบัติการรายปี และนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมศุลกากรตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มีดังนี้

1. มิติการพัฒนากระบวนการทางศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์ โดยจัดให้มีช่องทางที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังปัญหาเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออกและการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในการมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน เน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน และการสร้างเครือข่ายระหว่างรัฐและเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นไปตามแผนปฏิบัติการรายปีในด้านการพัฒนากระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์ รวมถึงนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

2. มิติการพัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและเชื่อมโยงการค้าโลกรวมถึงพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยการพัฒนาเครือข่ายข้อมูลข่าวสารและการบริหารความเสี่ยง โดยจัดให้มีช่องทางในการและเปลี่ยนข้อมูล องค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานรัฐภาคเอกชน และศุลกากรประเทศต่าง ๆ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริหารความเสี่ยงอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อป้องกันและปราบปรามการ



กระทำผิดตามกฎหมายศาลการที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้วยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม อันเป็นไปตามแผนปฏิบัติการรายปีในด้านการพัฒนามาตรการทางศาลการและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและเชื่อมโยงการค้าโลกและการพัฒนาระบบควบคุมทางศาลการให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกันรวมถึงนโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. มิติการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาลโดยการเสริมสร้างทัศนคติบุคลากรให้ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด จริยธรรม จรรยาข้าราชการผ่านการดำเนินโครงการศาลการคุณธรรม และโครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นอกจากนั้นยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่สุจริตสามารถเข้าแจ้งความประสงค์ขอชำระภาษีอากรเพิ่มเติมได้ด้วยตนเองหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการดำเนินโครงการรับชำระค่าภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ อันเป็นไปตามแผนปฏิบัติการรายปีในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาลรวมถึงนโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านองค์การ

4. มิติการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์การสู่ยุคดิจิทัล โดยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ ชีต



ความสามารถและยกระดับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาทักษะ เช่น โครงการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ศุลกากรมืออาชีพ (Professional Customs Officer Development) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทรัพยากรมนุษย์ จากการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ เพื่อมุ่งไปสู่การบริหารงานในแบบมืออาชีพ โดยที่มีขั้นตอนในการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ๆ ไม่จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนแบบเดิม ๆ ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อันเป็นไปตามแผนปฏิบัติการรายปี ในด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล รวมถึงนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดีด้านผู้ปฏิบัติงาน

ตาราง 2 นโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ด้าน	นโยบายหลัก
ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม	การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร มาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมเศรษฐกิจและเชื่อมโยงการค้าโลก
ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพัฒนากระบวนการทางศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์



ด้าน	นโยบายหลัก
ด้านองค์กรการ	มีนโยบายหลักเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างนวัตกรรมและการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล
ด้านผู้ปฏิบัติงาน	มีนโยบายหลักเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรมและการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล

ที่มา: นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568, โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, กรมศุลกากร, 2567, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่ของกรมศุลกากร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในการพิจารณารูปแบบการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ทั้งกับสถานการณ์ในภาวะปกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้มีหนังสือ ที่ นร 1012.2/ว 18 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ถึง อธิบดีกรมศุลกากร เพื่อเรียนแจ้งเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติว่า การประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565 มีมติเห็นชอบแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่



พร้อมคู่มือ และมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐพิจารณานำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามความเหมาะสม ในภายหลัง กรมศุลกากรก็ได้มีการพัฒนาการปฏิบัติราชการ โดยการนำแนวทางการดำเนินการการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้ในการดำเนินงานภายในกรมศุลกากร เช่น ระบบรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill payment) การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (WFH) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Paperless) เป็นต้น

การพัฒนาระบบการชำระเงินของกรมศุลกากรให้เป็นระบบรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม เงินประกันในอีกช่องทางหนึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มีหน้าที่เสียอากร ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจ ถือเป็นรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตามแนวทางการปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน โดยระบบรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อปรับรูปแบบการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการให้เป็นการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถชำระค่าภาษีและค่าอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถเลือกช่องทางในการชำระเงินให้แก่กรมศุลกากรได้เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถรับชำระเงินที่ถือเป็นรายได้ของกรมศุลกากรเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้แก่ประเทศ



ตาราง 3 ข้อมูลจำนวนธุรกรรมที่มีการจ่ายด้วยระบบรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
(Bill Payment)

ปีงบประมาณ	จำนวนธุรกรรมที่มีการจ่ายด้วย bill payment (รายการ)	การเติบโตของ จำนวนธุรกรรม bill payment
2563	70,000	-
2564	122,000	174%
2565	190,000	156%
2566	245,000	129%
2567	511,000	209%
2568	1,437,000	281%

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568

การนำการบริหารงานภาครัฐวิถิใหม่มาปฏิบัติใช้ในกองตรวจสอบ อาคาร

1. การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ด้วยระบบ Work@Home ที่เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ได้อย่างราบรื่นผ่านการบันทึกเวลาเข้า-ออกงาน ค้นหาข้อมูลการลงเวลา บันทึกการกักตัว/ตรวจโควิด สามารถให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มอบหมายงาน และบันทึกรายงานผลการปฏิบัติได้ภายในระบบดังกล่าว ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ในช่วงของสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเดือนมกราคม



2564 จนถึงเวลาปัจจุบัน (มิถุนายน 2568) ที่กรมศุลกากรมีหนังสือแจ้งเวียนภายในเกี่ยวกับแนวทางการบริหารราชการของกรมศุลกากรภายใต้ช่วงเวลาดังกล่าวทั้งหมดรวม 25 ฉบับ โดยมีการให้อำนาจแก่หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากร มีอำนาจในการพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดของตนเองสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ โดยพิจารณาตามความจำเป็น เหมาะสม และผลกระทบต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของทางราชการเป็นสำคัญ โดยกองตรวจสอบอากรได้มีการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารราชการของกรมศุลกากรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านการที่ผู้อำนวยการกองตรวจสอบอากรได้ส่งเวียนหนังสือกรมศุลกากรทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการของกรมศุลกากรให้แก่เจ้าหน้าที่ในกองตรวจสอบอากรทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และทางกองตรวจสอบอากรได้ถือปฏิบัติตามคำสั่งกรมศุลกากรที่กล่าวข้างต้น โดยให้มีการให้ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (WFH) ซึ่งตั้งแต่เดือนกันยายน 2565 จนถึงมิถุนายน 2568 มีจำนวนเจ้าหน้าที่กองตรวจสอบอากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการมาแล้วทั้งสิ้น 89 ราย



ตาราง 4 ข้อมูลจำนวนเจ้าหน้าที่กองตรวจสอบอาคารที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง
ของส่วนราชการ

ปี พ.ศ.	จำนวนเจ้าหน้าที่กองตรวจสอบอาคารที่ปฏิบัติงาน นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (ราย)
2565	17
2566	44
2567	17
2568	11

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2565 ถึง 13 มิถุนายน 2568

2. โครงการรับชำระค่าภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นโครงการที่กองตรวจสอบอาคาร ได้เปิดโอกาสและช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการที่สุจริตสามารถเข้าแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าภาษีอากรเพิ่มจากการที่ชำระอากรและค่าภาษีอื่น ๆ ไว้ไม่ครบถ้วนอันเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 202 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ให้ได้มีโอกาสทบทวนตนเองและสามารถชำระค่าอากรและภาษีอื่น ๆ ที่ขาดให้ครบถ้วนได้ สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ คือ การผ่อนผันค่าปรับอากร งดเบี้ยปรับค่าอากร และได้รับการลดเงินเพิ่มอากรที่ต้องเสีย สำหรับขั้นตอนดำเนินการของผู้ประกอบการ คือ เมื่อตรวจพบว่าตนเองได้ชำระค่าอากรไว้ไม่ถูกต้อง ให้จัดทำข้อมูลรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทำหนังสือขอเข้าร่วมโครงการฯ ยื่นต่อกองตรวจสอบอาคารได้ด้วยตนเองหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องให้ความร่วมมือกับพนักงานศุลกากรในการพิจารณาตรวจสอบเอกสาร หลังจากนั้นสามารถชำระค่าอากรและค่าภาษีอื่น ๆ ให้ครบถ้วนได้ที่กองตรวจสอบอาคาร โดย



ไม่ต้องไปปฏิบัติพิธีการตามท่า หรือที่ต่าง ๆ ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา จนถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการฯ แล้วเป็นจำนวน 210 ราย

ตาราง 5 ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการรับชำระค่าภาษีอากร
เพิ่ม ณ จุดเดียว

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ (ราย)
2564	51
2565	41
2566	61
2567	40
2568	17

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568

3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Paperless) เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ทุกขั้นตอน ทั้งการสร้าง-รับ-ส่งหนังสือราชการ รวมทั้งจัดเก็บ ค้นหา เอกสาร หนังสือราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารบรรณระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ตามมาตรฐาน นอกจากนี้ยังสามารถจองห้องประชุม จองรถสำหรับไว้ใช้ในการปฏิบัติราชการในหน่วยงาน สำหรับกองตรวจสอบอาคารได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติราชการภายในกองตรวจสอบอาคาร โดยเป็นการดำเนินการตามระเบียบสำนัก



นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ผ่านการที่ผู้อำนวยการกองตรวจสอบอาคารได้สั่งเวียนหนังสือกรมศุลกากรจากสำนักงานเลขานุการกรม ที่มีใจความสำคัญ คือ กระทรวงการคลังได้ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในกองตรวจสอบอาคารทุกคนเพื่อทราบและดำเนินการ โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ 2563 จนถึง มิถุนายน 2568 กองตรวจสอบอาคารได้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการรับและส่งหนังสือราชการมาแล้วเป็นจำนวน 20,397 ฉบับ และ 24,239 ฉบับ ตามลำดับ

ตาราง 6 ข้อมูลจำนวนหนังสือรับและหนังสือส่งของกองตรวจสอบอาคาร

ปีงบประมาณ	หนังสือรับ		หนังสือส่ง	
	จำนวน	จำนวนเฉลี่ยต่อ	จำนวน	จำนวนเฉลี่ย
	ต่อปี	เดือน	ต่อปี	ต่อเดือน
2563	3,817	318	4,121	343
2564	3,357	280	3,413	284
2565	4,044	337	4,032	336
2566	3,691	308	4,549	343
2567	2,681	223	5,364	447
2568	2,807	468	2,760	460

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ 11 มิถุนายน 2568

ที่มา. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร



ปัญหาและอุปสรรคในการนำการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่มาใช้ใน กองตรวจสอบอาคาร

1. ปัญหาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ด้วยระบบ Work@Home มีข้อจำกัดในเรื่องของตัวระบบฯ ที่ยังไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่แก้ไขเวลาเข้าและออกงานได้ด้วยตนเองจะต้องทำการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เพื่อทำการอนุญาตให้แก้ไขเวลาได้ และมีปัญหาอุปสรรคในการใช้งานในช่วงแรกโดยเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่สามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้องจึงต้องขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ศทส. ในส่วนของการใช้งานระบบฯ ซึ่งในปัจจุบันได้รับการแก้ไขแล้วจากการมีคู่มือการปฏิบัติงานอยู่ในระบบ

2. โครงการรับชำระภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการบางราย ในส่วนของการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ ซึ่งในบางครั้งอาจไม่ครบถ้วน รวมถึงความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการอาจจะไม่ตรงกัน ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยให้มีการชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม ประกอบกับให้มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Paperless) มีปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในส่วนของตัวระบบฯ เองที่ในบางครั้งอาจล่าช้า จากกรณีที่มีผู้ใช้งานเข้าพร้อมกันหลาย ๆ คน สำหรับแนวทางการแก้ปัญหาก็คือโทร



ติดต่อ support desk ของกรมศุลกากร เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถใช้งานแบบปกติได้

อภิปรายผลการวิจัย

การนำการบริหารงานภาครัฐวิถีใหม่มาปฏิบัติใช้ในกองตรวจสอบ อากร

1. การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ด้วยระบบ Work@Home กองตรวจสอบอากรได้ถือปฏิบัติตามคำสั่งกรมศุลกากรเกี่ยวกับแนวทางการบริหารราชการของกรมศุลกากรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยผู้อำนวยการกองตรวจสอบอากรได้อนุญาตให้ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ สอดคล้องกับคู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานวิจัยและพัฒนา ระบบงานบุคคล (2565) เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ตามรูปแบบการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง โดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้อำนาจแก่ส่วนราชการให้สามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ระบบ Work@Home นั้นช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและคง



ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการไว้ ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติงานในที่ที่ตั้งได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพรรณ พุ่มยี่สุ่น (2563) ที่พบว่า การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่กระทบหรือเกิดผลเสียหายต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริหารราชการหรือการบริการประชาชน ซึ่ง Hood (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2567, หน้า 36) เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีหลักสำคัญ 7 ประการ โดยลักษณะสำคัญสองประการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การบริหารที่มุ่งเน้นการควบคุมสัมฤทธิ์ผล (output controls) หรือ การเน้นผลสัมฤทธิ์ ที่เป็นการปรับกระบวนการบริหารจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมปัจจัยนำเข้าและความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ไปสู่การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโดยมีตัวชี้วัดในเชิงปริมาณที่ชัดเจน และการปรับโครงสร้างให้เกิดการกระจายหรือลดความเป็นเอกภาพลง (disaggregation) ที่เป็นการปรับโครงสร้างที่เน้นความเป็นเอกภาพภายในระบบไปสู่โครงสร้างที่เน้นการกระจายออกไปยังหน่วยงานที่มีขนาดเล็กหรือมีการกระจายอำนาจออกไปมากขึ้น เป็นไปในทางเดียวกันกับแนวคิดของ วสันต์ เหลืองประภัสร์ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2567, หน้า 34) ที่กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีจุดเน้นสำคัญ คือ การมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ (Performance Appraisal and Efficiency)

2. โครงการรับชำระภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว (One Stop Service) ของกองตรวจสอบอากร สอดคล้องกับคู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,



สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (2565) เกี่ยวกับการปฏิรูปตราสารการที่
รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ในการปรับเปลี่ยนแบบการให้บริการประชาชน
รวมถึงการปรับลักษณะงานตามภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้
เป็นแบบงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ โครงการฯ ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการในส่วนของการลดเงินเพิ่มและไม่ต้องชำระเบี้ยปรับ
ชำระค่าอากรและภาษีอื่นที่ขาดที่กองตรวจสอบอากรได้ในทีเดียว และเอื้อต่อการ
ปฏิบัติงานในการเรียกเก็บอากรที่ขาดอันเป็นไปตามภารกิจในการตรวจสอบ
อากรที่ขาด สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างราบรื่น
สอดคล้องกับแนวคิดของ Ferlie (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรัสรักษ์, 2567, หน้า 40)
ที่อธิบายว่าลักษณะร่วมสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับปรุง
ประสิทธิภาพ (Efficiency drive) ที่ต้องการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐ
มีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะการ
มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ และการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน
(Public Service Orientation) อันเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการ
ดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเปรียบเหมือนลูกค้าที่ต้องได้รับความพึงพอใจ
สูงสุด

3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Paperless) ผู้อำนวยการ
ตรวจสอบอากรใต้ให้เจ้าหน้าที่ในกองตรวจสอบอากรทุกคนเพื่อทราบและ
ดำเนินการในส่วนของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่ง
และเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามหนังสือของสำนักงานเลขานุการ



กรม กรมศุลกากร เมื่อพิจารณาการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติราชการภายในกองตรวจสอบอากรแล้ว พบว่าสอดคล้องกับคู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (2565) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ที่มองว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ปฏิบัติใช้ในกองตรวจสอบอากรนั้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรเกี่ยวกับกระบวนการบรรณให้สามารถรับ-ส่ง หนังสือ เอกสาร ไปยังด่าน สำนักที่อยู่ทั่วประเทศได้ด้วยระยะเวลาอันรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลของเอกสารได้สะดวกจากการค้นหาด้วยชื่อเรื่องหรือผู้รับ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยประหยัดกระดาษซึ่งเป็นหนึ่งในทรัพยากรการดำเนินงานของกรมศุลกากร สอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล (2567, หน้า 85) ที่ได้อธิบายว่า หลักการและวิธีการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับส่วนรวม ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่าย รวมถึงยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มี ความจำเป็น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรวัดน์ ศรีพานิช (2567) ที่พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นระบบ รวดเร็ว มีมาตรฐาน และลดระยะเวลาในการ



ดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างมาก ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ลดต้นทุนและรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหาและอุปสรรคในการนำการบริหารงานภาครัฐวิถิใหม่มาใช้ใน กองตรวจสอบอาคาร

เมื่อพิจารณาในด้านปัญหาและอุปสรรคของการนำการบริหารงานภาครัฐวิถิใหม่มาใช้ในกองตรวจสอบอาคาร ในเรื่องของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ด้วยระบบ Work@Home พบข้อจำกัด ที่ยังไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่แก้ไขเวลาเช้าและออกงานได้ด้วยตนเอง และ สำหรับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในกองตรวจสอบอาคาร ที่ในบางครั้งอาจล่าช้าจากการที่มีผู้ใช้งานพร้อมกันหลาย ๆ คน จะเห็นได้ว่าทั้งสองระบบดังกล่าวนั้นพบข้อพึงพิจารณาที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ล้วนเกิดขึ้นจากระบบอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะได้รับการแก้ไขโดยการติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เพื่อสามารถทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาในงานวิจัยของ พิชญธิดา คงคา (2565) ที่พบว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี จะมีปัญหาในเรื่องการขาดเสถียรภาพการใช้งานของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตัวระบบจะเกิดความขัดข้องและเมื่อเกิดการขัดข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในส่วนดังกล่าวจะทำการหาสาเหตุความขัดข้องที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไข นอกจากนี้ในส่วนของโครงการรับชำระภาษีอาคารเพิ่ม ณ จุดเดียว จะเป็นในส่วนของปัญหาในการ



ติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่บุคลากรและผู้ประกอบการ ที่สามารถสร้างความ
เข้าใจโดยการสื่อสารให้มากขึ้นเพื่อทำการแก้ไขต่อปัญหาดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาการนำการบริหารงานภาครัฐวิถิใหม่ของกรมศุลกากร มาปฏิบัติใช้ในกองตรวจสอบอากร มีการนำมาปฏิบัติใช้ ทั้งหมด 3 ประเด็น คือ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ด้วยระบบ Work@Home โครงการรับชำระภาษีอากรเพิ่ม ณ จุดเดียว และการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ทำให้ผู้วิจัยมองว่ากองตรวจสอบอากรยังขาดการนำ เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริการต่อ ผู้ประกอบการที่เป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ที่ให้ผู้ประกอบการสามารถส่ง เอกสาร พุดคุยกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร และชำระเงินค่าอากรที่ขาดได้ด้วย ความ สะดวก รวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในส่วนของการเดินทางเข้าพบเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจสอบอากร

2. จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำการบริหารงานภาครัฐวิถิใหม่มาใช้ในกองตรวจสอบอากรที่มีข้อจำกัดในส่วนของการอนุญาตในการเข้าไป แก้ไขข้อมูลการลงเวลาเข้า-ออกงานด้วยตนเองในระบบ Work@Home ควรมอบ สิทธิในการอนุมัติให้ผู้บังคับบัญชาสามารถดำเนินการอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชา แก้ไขข้อมูลการลงเวลาที่ได้ผิดพลาดได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องผ่านการ ประสานงานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เพื่อเพิ่มความ คล่องตัวและลดระยะเวลาในการแก้ไขข้อมูลที่คลาดเคลื่อน สำหรับปัญหาและ



อุปสรรคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูลถ้าหากเข้าใช้งานพร้อมกันในหนังสือราชการเรื่องนั้น ๆ ทำให้ผู้วิจัยมองว่า ศทส. ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สามารถรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการมีความเสถียร และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานจำนวนมากได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษากลับมาเกี่ยวกับการนำการบริหารงานภาครัฐวิถีสู่กรมศุลกากรมาปรับใช้ในกองตรวจสอบอากรกระจ่ายจัดและครอบคลุมในทุกมิติมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเสนอว่าในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของผู้ประกอบการหรือผู้เข้ารับบริการ

2. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เท่านั้น ดังนั้น การวิจัยครั้งถัดไปจึงควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้น



เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (ม.ป.ป.). แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2568). ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2568, จาก

https://www.customs.go.th/data_files/ec72181ef484ee03aa221ac4faa89d90.pdf

จิรพรรณ พุ่มยี่สุ่น. (2565). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานพิกิตอัตราศุลกากร 1 กองพิกิตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2568, จาก <https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/603>

จิรวัดณ์ ศรีพานิช. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ :กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2568, จาก <https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/1005>

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิจัย ขอบข่ายและแนวคิดทฤษฎีเชิงรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.



วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2565). แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2568, จาก <https://shorturl.ocsc.go.th/circular/w18-2565>