

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

Quality Managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan
treasury office.

¹ณัฐนิช ไวยสุณี

Nattanit Waiyasunee¹

เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ปฏิบัติการ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

Operational benefit management officer Treasury Office, Prachuap Khiri Khan Area

¹E-mail: nattanit.wai@rmutr.ac.th

Retrieved 01-12-2024; Revised 16-12-2024; Accepted 18-12-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ 240 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา (1) ด้านประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการคุณภาพสามารถพยากรณ์การจัดการคุณภาพการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุได้ร้อยละ 68.4 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน การวางแผนและการจัดองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพ; การให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ; สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

Abstract

There were three objectives of this research; (1) to verified quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office.(2) explain correlation between quality managerial development of rental payment with affecting factors.(3) purpose approach of quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office

This was quantitative approach, sample was 240 rental payment persons. Questionnaires were data collection mean, mean standard deviation Pearson's coefficient and Multiple Regression were analytical statistics.

Findings were as follows; (1) quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office was highest level. (2) correlation between quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office at 68.4 percent , affective factors were planning organizing and monitoring.

Keywords: Quality; Managerial development of rental; payment of Prachuabkirikhan treachery office

บทนำ

กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม พัฒนา ด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ประกอบด้วย การบริหารจัดการที่ราชพัสดุ การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ การผลิตเหรียญกษาปณ์และบริหารเงินตรา การอนุรักษ์ และ เผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของชาติ ทั้งนี้ โครงการและแผนงานต่างๆ ของกรมธนารักษ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน อย่างใกล้ชิดกับประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในวงกว้างทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยังมี กลุ่มเป้าหมายเฉพาะในภารกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันไป จึงเป็นเหตุผลให้กรมธนารักษ์จำเป็นต้องมีคู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์ สำหรับให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงานราชการที่จะต้องบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ (คู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์, 18 เมษายน 2567)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งการจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตาม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับเงินคงคลังและเงินตราที่เป็นอำนาจหน้าที่ของ กรมธนารักษ์

1. ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้ จัดหาประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518

2. กำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์ และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม พ.ศ. 2535

3. เป็นตัวแทนรับรอง จำหน่าย จ่าย แลกเหรียญกษาปณ์ที่ระลึกและเหรียญที่ระลึก ให้เป็นไปตามที่ กรมธนารักษ์สั่งการ ตามพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 และพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501 โดยแยกตามลักษณะงาน ได้ดังนี้

1. งานด้านบริหารที่ราชพัสดุ ดำเนินการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา จัดให้ใช้ประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ

2. งานด้านเหรียญกษาปณ์ จำหน่ายจ่ายแลกและประชาสัมพันธ์เหรียญกษาปณ์ที่ระลึก เหรียญที่ระลึกในโอกาสและโอกาสสำคัญ ต่าง ๆ ตามที่กรมธนารักษ์สั่งการ ตลอดจนจัดจำหน่ายสินค้าเหรียญ

3. งานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ดำเนินการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัดและได้มาตรฐานสากล

4. ทำงานร่วมกับจังหวัดแบบบูรณาการ ตามยุทธศาสตร์จังหวัดและวิเคราะห์สถานะเศรษฐกิจของจังหวัด

การจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุให้ประชาชน หรือเอกชน โดยจะเรียกเก็บค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ที่เรียกว่า “ค่าเช่า” ซึ่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยู่ออาศัยทั้งหมด 1,125 ราย กระจายอยู่ในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยู่ออาศัยนั้นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีหน้าที่ต้องชำระค่าเช่าปีละ 1 ครั้ง โดยจะต้องชำระค่าเช่าแต่ละปีในเดือนกุมภาพันธ์ หากเกินกำหนดเวลาจะต้องชำระเงินเพิ่มเป็นเบี้ยปรับอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ ซึ่งการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์มีหลายช่องทางเช่น การมาชำระด้วยตนเอง การชำระผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ชำระผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส แต่ก็ยังมีปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ อาจทำให้การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุนั้นมีความล่าช้าได้

จากสถานการณ์ปัจจุบันในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ยังประสบปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ จึงมุ่งเน้นในคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญเพื่อลดปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ และเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเรื่องการจัดการคุณภาพการ

ให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุง แก้ไข ปัญหาคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

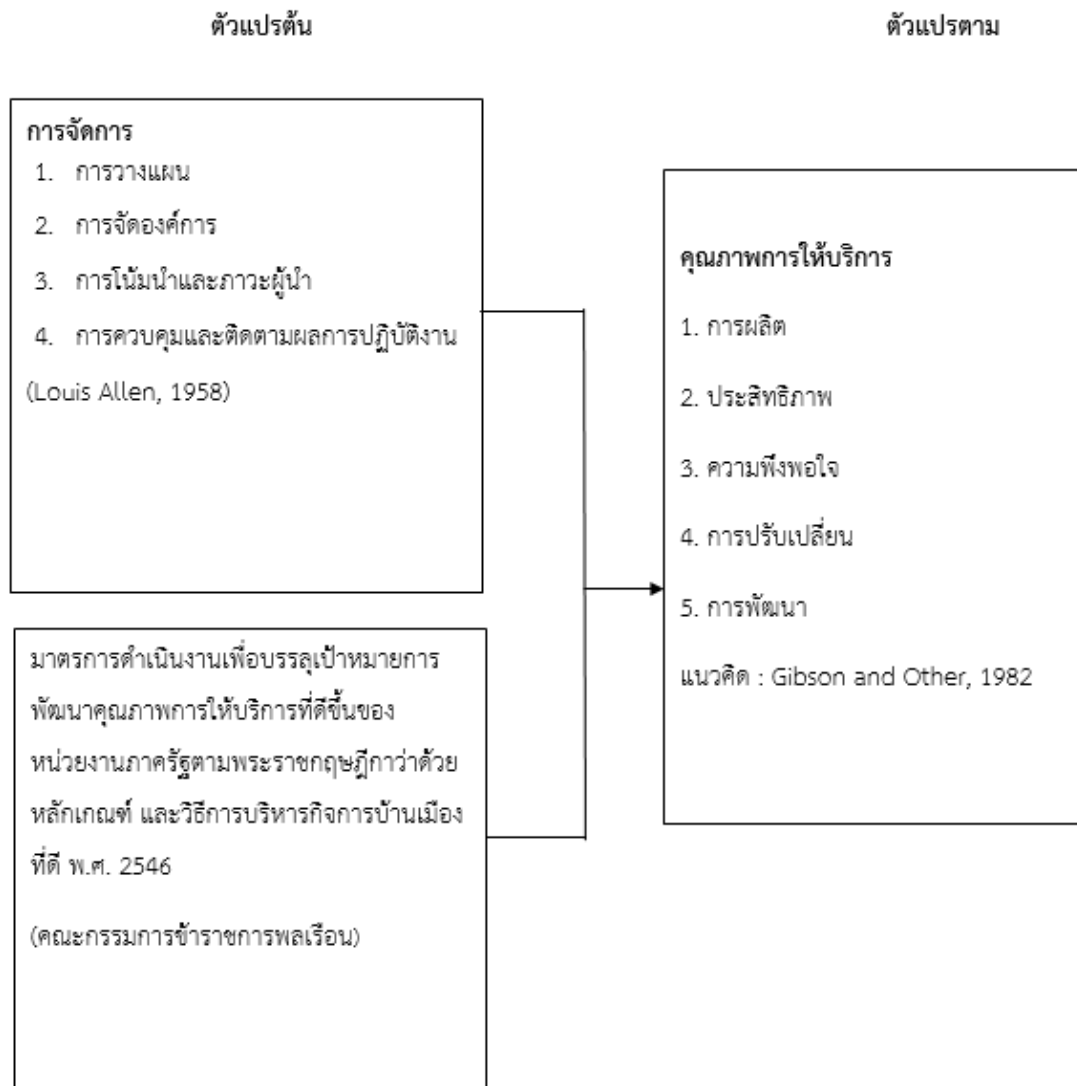
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ Louis Allen (1958) แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ Gibson and Other (1982) ข้อมูลสำนักงานธนารักษ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเข้าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ 240 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ลักษณะการครอบครอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพื่อยู่อาศัย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ เพื่อประกอบการเกษตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาคารราชพัสดุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเช่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเช่า 5 – 10 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ 11 - 14 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ 16 – 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2 กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดอาชีพข้าราชการจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 3.มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อยที่สุด ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่าการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลางอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิง บวก

ผลการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการเป็นเชิง บวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการ ให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ไม่เกินร้อยละสามสิบ

ผลการทดสอบ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบได้ร้อยละ 65.4 เกินร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วยการควบคุมและติดตามผลการ ปฏิบัติงาน การวางแผนและการจัดองค์การ

อภิปรายผล

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 สอดคล้องกับงานของศรีระ โภคเนืองนอง (2566) การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่ ผลการวิจัยพบว่า มีการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะเข้าไปหาผู้มาติดต่อเพื่อสอบถาม ความต้องการ และมีการจัดระบบบัตรคิวก่อนหลัง มีวิธีติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย ทั้งติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์, E-mail, E- Service, Line และFacebook แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคคือ 1.ปัญหาระบบ E-service ไม่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนข้อมูลของผู้รับบริการได้ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ 2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการล่าช้า 3.เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ และผู้รับบริการไม่เข้าใจในกฎหมายทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางลบต่อเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประทีพ ปิงข้า, ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2565) รูปแบบแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 1. ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ความสำเร็จการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ด้านการสร้างคุณค่าสาธารณะ (X_6) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ (X_5) ด้านการเน้นการให้บริการสาธารณะ (X_1) ด้านการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์บนฐานแนวคิดความเป็นประชาธิปไตย (X_3) ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการในฐานะเป็นพลเมือง (X_4) และด้านการสร้างให้เกิดความเป็นพลเมือง (X_7) มีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 76.20 3. รูปแบบแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่เน้นการดำเนินโครงการที่เกิดจากความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และความต้องการของชุมชนและการกำหนดกำกับดูแลเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติของท้องถิ่น

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 3.มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อยที่สุดข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับสอดคล้องกับ สมคิด ดวงจักร และชัชวาล แอ่อมหล้า (2567) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (4.44) ด้านการเอาใจใส่ (4.43) ด้านการตอบสนอง (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.30) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.21) ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับสารสนเทศให้ครอบคลุม ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ ด้านการตอบสนองควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านความมั่นใจควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และด้านความเอาใจใส่ควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 สมควรต้องพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการมีความ พร้อมทั้งด้านข้อมูล/เอกสาร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ด้าน การจัดการองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก สมควรพัฒนาภาวะ ผู้นำทุกระดับในองค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็น จากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 3. มาตรการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว. อยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อย ที่สุด ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับต้องพัฒนาการสื่อสารในแบบสองแนวทาง

เอกสารอ้างอิง

- ประทีพ ปิงข้า, ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2565). รูปแบบแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมคิด ดวงจักร์, ชัชวาล แอร์มหล้า. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น. Journal of Administrative and Management Innovation. Vol.11 No.2 May - August 2023
- Allen Louis A. 1958. Management and Organization. New York : McGraw-Hill Book. Company, Inc.

Gibson and others. (1982). Organizational: Behavior, Structure, Process ; Behavior, Dallas. Texas : Business Publication, Inc.