

ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิต ของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ

Effectiveness of Knowledge and Understanding Toward Excise Tax Payment
of Golf course entrepreneur.

¹อิศราภรณ์ นกแก้ว

Itsraporn Nokkaew¹

นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ ส่วนอำนวยการ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10

Excise Technical Officer, Operations Division, Regional Excise Office 10

E-mail: yumi-lek@hotmail.com

Retrieved 10-07-2023; Revised 15-08-2023; Accepted 21-08-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 ราย ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านระดับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการ สนามกอล์ฟจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและระดับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ความรู้ความเข้าใจ การชำระภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ

Abstract

The purposes of this research were to 1) explore effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur. 2) compare effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur via respondents' attitude verified by demographic factors. 3) explain correlation between management with effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur. This was quantitative research; sample were 163 Golf course entrepreneurs. Questionnaires were data collection tools. Analytical statistics were frequencies, percentages, mean, standard deviation, t- test, ANOVA F, and Pearson correlation Findings were as follows; 1) effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur was highest level. 2) effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur via respondents' attitude verified by demographic factors were statistical significant difference at .05 level. 3) correlation between management factor with effectiveness of Knowledge and Understanding toward excise tax payment of Golf course entrepreneur was high positive statistical significant correlation at .01 level.

Keywords: Effectiveness, Knowledge and Understanding, Excise Tax Payment, Golf course entrepreneur

บทนำ

กรมสรรพสามิต หรือ The Excise Department เป็นหน่วยงานราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ ที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารการดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือ องค์การสุรา มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่เพียงผู้เดียว และผลิตภัณฑ์จากวัตถุดิบที่ได้จากการผลิตสุรา และโรงงานไฟ มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าที่ทำในประเทศแต่เพียงผู้เดียวก่อนพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับ กรมสรรพสามิตดำเนินการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายรวมทั้งสิ้น 7 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 พระราชบัญญัติไฟ พุทธศักราช 2486 พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และ

พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527 โดยกฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายเก่าที่บังคับใช้มาอย่างยาวนาน ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน กรมสรรพสามิตจึงเห็นควรให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายภาษีสรรพสามิตให้มีความทันสมัย โปร่งใส และเป็นสากล รวมทั้งรวบรวมกฎหมายภาษีสรรพสามิตที่กระจัดกระจายอยู่ในกฎหมาย ทั้ง 7 ฉบับ มาไว้เป็นฉบับเดียวเพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับใช้ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2560 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิต และแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่โดยใช้ระบบภาษีแบบผสม รวมถึงการเปลี่ยนฐานการคำนวณภาษีจากเดิมใช้ราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม และราคาขายส่งช่วงสุดท้าย เป็นราคาขายปลีกแนะนำ โดยพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ได้กำหนดสินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจำแนกเป็น 21 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน

ตอนที่ 2 เครื่องดื่ม

ตอนที่ 3 เครื่องไฟฟ้า

ตอนที่ 4 แบตเตอรี่

ตอนที่ 5 แก้วและเครื่องแก้ว

ตอนที่ 6 รถยนต์

ตอนที่ 7 รถจักรยานยนต์

ตอนที่ 8 เรือ

ตอนที่ 9 ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง

ตอนที่ 10 พรมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ

ตอนที่ 11 หินอ่อนและหินแกรนิต

ตอนที่ 12 สารทำลายชั้นบรรยากาศ

ตอนที่ 13 สุรา

ตอนที่ 14 ยาสูบ

ตอนที่ 15 ไฟ

ตอนที่ 16 สินค้าอื่น ๆ

ตอนที่ 17 กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจ (ไนต์คลับ ดิสโกเธค ผับ บาร์ ค็อกเทลเลาจน์โดยให้หมายความรวมถึงสถานที่ที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ โดยจัดให้มีการแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใดเพื่อการบันเทิงซึ่งปิดทำการหลังเวลา 24.00 นาฬิกา สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด)

ตอนที่ 18 กิจการเลี้ยงโชค (สนามแข่งม้า การออกสลากกินแบ่ง)

ตอนที่ 19 กิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (สนามกอล์ฟ)

ตอนที่ 20 กิจการที่ได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากรัฐ (กิจการโทรคมนาคม)

ตอนที่ 21 บริการอื่น ๆ

แนวคิดของการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสถานบริการสนามกอล์ฟโดยยึดหลักเกณฑ์เพื่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสถานบริการสนามกอล์ฟเป็นกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติอย่างมาก ซึ่งสามารถแยกเป็นผลกระทบด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมได้ดังนี้

1. การสร้างสนามกอล์ฟต้องใช้พื้นที่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะบริเวณเนินเขาและริมทะเล ดังนั้นสิ่งแวดล้อมบริเวณดังกล่าวจะต้องถูกเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยต้นไม้ที่ขึ้นอยู่ตามธรรมชาติจะถูกทำลายเพื่อปรับพื้นที่ให้เหมาะสมสำหรับปลูกหญ้าทำพื้นสนามกอล์ฟ สัตว์ป่าตามธรรมชาติต้องย้ายถิ่นที่อยู่หรืออาจล้มตายไป เนื่องจากสมดุตามธรรมชาติถูกเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม

2. สนามกอล์ฟต้องอาศัยน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นจำนวนมาก สำหรับต้นไม้และต้นหญ้า ปูพื้นสนามกอล์ฟ ดังนั้น หากบริเวณใกล้เคียงเป็นพื้นที่ทำการเกษตรกรรมและที่อยู่อาศัยพื้นที่บริเวณดังกล่าวอาจจะประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้งได้ เนื่องจากน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้สำหรับสนามกอล์ฟซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต

ดังนั้น การให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จึงมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่ากรมสรรพสามิตจะมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทำความเข้าใจเรื่องกรยื่นแบบและชำระภาษี แต่กฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงทำให้การสื่อสารยังไม่ครบถ้วนและครอบคลุม อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ ซึ่งจะได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสนามกอล์ฟที่ต้องแก่ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ นำมาซึ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ประเทศในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจต่อการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟเป็นไปในเชิงบวก

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัย ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ ประกอบด้วย

(1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล หรือ Effectiveness เป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องการมุ่งหวังอยากให้เกิดขึ้น เป็นการตอบโจทย์ว่า สิ่งที่เป็นความมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ (Goal) ได้รับการสนองตอบแล้วหรือไม่ ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ (outcome) กับเป้าประสงค์ (goal) ว่าเกิดความสำเร็จตาม ความปรารถนาแล้วหรือยัง

ความหมายของประสิทธิผล

คำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั้น มีผู้ให้คำนิยามไว้มากหลาย และปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องประสิทธิผลกันอย่างแพร่หลายและมีการนิยามความหมายแตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกัน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามต่าง ๆ กัน ดังนี้

Pfeffer and Salancik (1978, p. 11) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การ ไว้ว่า หมายถึง องค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ

Eddy (1981, pp. 106 107) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำในสิ่งที่ได้ตัดสินใจนั่นเอง

Steers, Ungson and Mowday (1985, p. 72) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึง ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ

Bennis (1989, pp. 214 215) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นความสามารถ ในการปรับตัว เปลี่ยนแปลง พัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และความสามารถใน การประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจ

พิทยา บวรวัฒนา (2552, หน้า 176-177) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สำหรับคำว่าเป้าหมายขององค์การนั้นหมายถึง สภาพการที่องค์การปรารถนาให้บังเกิดขึ้น และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็น

เรื่องความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิภาพสูง
จึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2552, หน้า 130) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ระดับที่คนงาน
สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2552, หน้า 79) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุ
วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้
ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ครอบคลุมถึงวิธีการจัดการ ภาระงาน กิจกรรม และบุคลากร ด้วยการกำหนดบทบาท
หน้าที่ และความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ

ประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิต ให้ได้
ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ
ความสามารถในการผลิต ถือได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิภาพในแง่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ องค์การมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร
(Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่าโดยคำนึงว่าจำเป็น
จะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่างๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คนเท่าใด จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือระดับของ
ผลิตผลที่ต้องการได้ประสิทธิภาพถือว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์การ โดยเฉพาะใน
สังคมปัจจุบัน ซึ่งคาดหวังให้องค์การมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการผลิตสินค้าและบริการภายใต้
เงื่อนไขของความจำกัดของทรัพยากร ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงเป็น การวัดในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย
ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด แนวคิดทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความแตกต่างกัน เช่น องค์การสามารถ
ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการโดย ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า
ประสิทธิภาพขององค์การ ก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่
น้อยที่สุด

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ องค์การมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์การ
นำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ การที่องค์การ
สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ลักษณะของงานอาจเป็นเงื่อนไขที่จะช่วยจูง
ใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยการตอบสนองความต้องการบางประการของ
ผู้ปฏิบัติงานได้โดยเฉพาะการได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ประสบการณ์ที่คุ้มค่า งานที่ผู้ปฏิบัติมีความ
เป็นอิสระสูง สามารถกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ตลอดจนงานที่มีข้อมูลป้อนเกี่ยวกับ
ความก้าวหน้า ในผลสำเร็จของงาน หากผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ จะรู้สึกที่ตนเองประสบ
ผลสำเร็จมีความภูมิใจ อันจะเป็นพื้นฐานที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้นอกจากลักษณะงาน
แล้ว ตัวแปรที่วัดความพึงพอใจจะรวมถึงทัศนคติของพนักงานในด้านต่างๆ

4) การปรับตัว (Adaptiveness) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยน การดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การเกณฑ์นี้ เป็นเกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะกลาง ถึงแม้ว่าการปรับตัวขององค์การอาจจะทำให้ประสิทธิภาพลดลงไป บ้าง เพื่อเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรืออาจทำให้ขวัญและ กำลังใจของคนในองค์การตกต่ำไปก็ตาม การปรับตัวขององค์การถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น และในที่สุดจะมี ประโยชน์แก่องค์การ ดังเช่น แนวคิดของ เบนนิส (Bennis, 1971) เชื่อว่าการรักษาระดับของประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจภายใต้สภาพการณ์ใหม่ ๆ อาจเป็นโทษต่อองค์การได้ ทั้งนี้ โดยอาศัยแนวคิดตามทฤษฎีระบบ เปิด อาจกล่าวได้ว่าองค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่มีโครงสร้างที่ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงได้โดยสรุปแล้วความสามารถในการปรับตัว ก็คือ ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข ปัญหาขององค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถดำรงตนอยู่ได้ภายใต้ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ

5) การพัฒนา (Development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์การที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม ที่้องค์การพยายามจะเพิ่มประสิทธิผลด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะ เจริญก้าวหน้า และพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งวิธีการพัฒนาองค์การจะกระทำในรูปของโครงการ ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ตลอดจนวิถีทางจิตวิทยาต่างๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ เป็น กระบวนการวางแผนที่มีมุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและดำรงไว้ซึ่งระดับ การปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์การ

(2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ความหมายของการจัดการ

George R Terry (2006) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า หมายถึง การบริหารการจัดการ เป็น กระบวนการของการวางแผนการจัดองค์การ การกระตุ้นและการควบคุมให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยใช้ ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ

Harold Koontz (1961: 6) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

James A.F. Stoner (2003) กล่าวว่า การจัดการคือ กระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ความ พยายามของสมาชิกในองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่้องค์การ กำหนดไว้

Ricky W. Griffin (1997:4) ให้ความหมายของการจัดการ (Management) ว่า หมายถึงชุดของหน้าที่ ต่างๆ (A Set of Functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

(Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

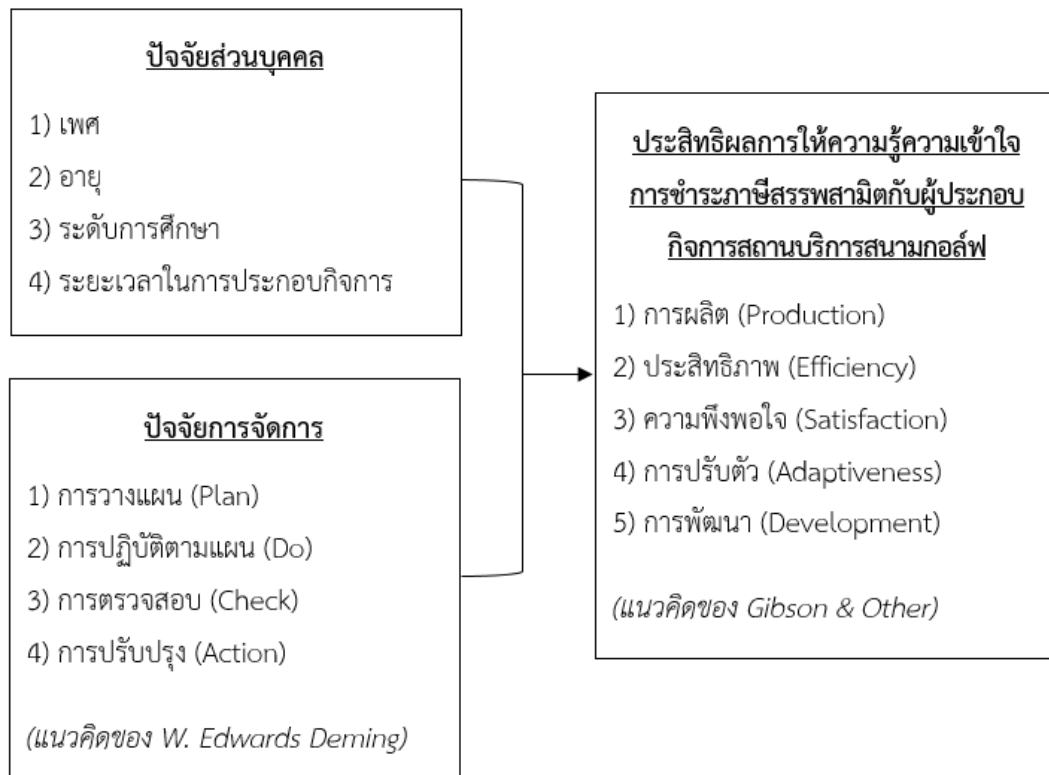
Robbins and DeCenzo, (2004) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ กระบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) กระบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าองค์การ และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไปเกี่ยวกับหน้าที่และขบวนการจัดการ

บุญเดิม พันรอบ (2552) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึงกระบวนการจัดระบบกิจกรรมของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ การจัดการเป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมาย จัดระบบทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และการประเมินผลสำหรับการจัดทำกิจกรรม ในอนาคต การจัดการจึงหมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การการบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การควบคุมงาน โดยนำเอาทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และประสานการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น เพื่อให้ธุรกิจบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึงการจัดการว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานของบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันโดยคำนึงถึงการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพที่สุด การจัดการเป็นทั้งศาสตร์ (Science) คือการใช้ความรู้ในการบริหารจัดการและศิลปะ (Art) คือการใช้ทักษะที่เกิดจากความชำนาญในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการจัดการผู้จัดการต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการบริหารจัดการด้วยการใช้ความรู้และความสามารถเพื่อทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การจัดการ (Management) หรืออาจจะเรียกว่า การบริหาร หรือ การบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึงการใช้ทรัพยากรอย่างเฉลียวฉลาด และคุ้มค่า ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึงการตัดสินใจอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการจัดการต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำนวน 273 ราย (ข้อมูลจากระบบสารสนเทศหลักกรมสรรพสามิต <https://web.excise.go.th/EDINTRAWeb> ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำนวน 163 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำนวน 163 ราย และได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยการจัดการ ตามแนวคิดของ W. Edwards Deming ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การปฏิบัติตามแผน 3. การตรวจสอบ 4. การปรับปรุง จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ ตามแนวคิดของ Gibson & Other ประกอบด้วย 1. การผลิต 2. ประสิทธิภาพ 3. ความพึงพอใจ 4. การปรับตัว 5. การพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเปรียบเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

2) ระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สัญลักษณ์ S.D. โดยใช้ค่าเฉลี่ยศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ

3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการทดสอบค่า (T-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็นการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบกิจการ ใช้การวิเคราะห์การหาความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการมากกว่า 15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมามีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 11-15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมามีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 5-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ความเห็นของผู้ประกอบการสถานบริการสนามกอล์ฟ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.39 , S.D. = 0.53) หากพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจ การชำระภาษีสรรพสามิตอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยมีความเห็นด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48 , S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.41 , S.D. = 0.55) ด้านการปรับตัว ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.55) ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.34 , S.D. = 0.62) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการผลิต ($\bar{X}$ = 4.33 , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต โดยรวม

ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจ การชำระภาษีสรรพสามิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการผลิต	4.33	0.58	มากที่สุด
2. ด้านประสิทธิภาพ	4.34	0.62	มากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจ	4.48	0.56	มากที่สุด
4. ด้านการปรับตัว	4.36	0.55	มากที่สุด
5. ด้านการพัฒนา	4.41	0.55	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.39	0.53	มากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบ
กิจการสถานบริการสนามกอล์ฟอยู่ในระดับมาก

สมมติฐาน ที่ 2 ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการ
สถานบริการสนามกอล์ฟ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน

1) ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้ความรู้
ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต แตกต่างกัน

2) ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้ความรู้
ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต แตกต่างกัน

3) ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพ
การให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต แตกต่างกัน

4) ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการแตกต่างกัน
มีประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต แตกต่างกัน

สมมติฐาน ที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระ
ภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟเป็นไปในเชิงบวก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง “ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบ
กิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับ ผู้
ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟพบว่า ประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต

กับผู้ประกอบกิจการ สถานบริการสนามกอล์ฟ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา ด้านการปรับตัว ด้านประสิทธิภาพ และด้านการผลิต ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และตอบข้อซักถามด้านต่าง ๆ ได้ อย่างชัดเจน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีช่วยให้ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ มีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น และมีมาตรฐานในการให้บริการ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ อย่างรวดเร็ว มี ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย สามารถยกระดับการให้บริการและมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติ คิดค้น นวัตกรรมใหม่เพื่อรองรับการให้บริการ และบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการได้ดีขึ้น มี การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีให้ หลากหลายช่องทาง สามารถปรับเปลี่ยนการทำงาน เมื่อเกิดภาวะวิกฤต และทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการปรับตัว เพื่อร่วมปฏิบัติภารกิจกับหน่วยงานอื่น มีการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีที่เป็นปัจจุบัน เน้นประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร และเปิดโอกาสให้ ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีการเผยแพร่ความรู้ด้วยวิธีที่ประหยัดต้นทุน มีการลดความ ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว การบริหารจัดการในการให้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี การตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ และการพัฒนาเทคโนโลยีและ ระบบปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และมีการจัดอบรมในการให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อให้ผู้ประกอบ กิจการสถานบริการสนามกอล์ฟนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกอร บุญโย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพองค์การของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี โดยในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 การคงสภาพความสมบูรณ์ของ ระบบค่านิยม ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.54) อันดับที่ 2 ความสามารถในการปรับตัว ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.53) อันดับที่ 3 การบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.54) และอันดับสุดท้าย การบูรณาการ ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.66) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิติญา วงศ์จินดาศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการ ให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการ สินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา ด้านการ บรรลุเป้าหมายการบริการ ($\bar{X} = 4.90$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ

2.2 ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุ ไม่ใช่ตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่าผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีอายุมากกว่าจะมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตมากกว่าหรือน้อยกว่าผู้ประกอบกิจการ สถานบริการสนามกอล์ฟที่มีอายุน้อยกว่า

2.3 ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบาย ได้ว่า ก่อนที่ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟจะมาดำเนินกิจการ ระดับการศึกษาหรือคุณวุฒิ ได้เป็นส่วน หนึ่งในการกำหนดลักษณะความคิดเห็น ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ลักษณะความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟต่างกันอยู่แล้ว จึงไม่เป็นเหตุให้มี ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตต่างกัน

2.4 ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่างกัน มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถ อธิบายได้ว่า ระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่มีผลต่อลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้ ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟที่มีระยะเวลาใน การประกอบกิจการต่างกัน จึงไม่เป็นเหตุให้มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้ความรู้ความเข้าใจการชำระ ภาษีสรรพสามิตต่างกัน

3) ประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการ สถานบริการ สนามกอล์ฟมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการจัดการซึ่งประสิทธิผลการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษี สรรพสามิตกับผู้ประกอบกิจการ สถานบริการสนามกอล์ฟ ประกอบด้วย ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้าน ความพึงพอใจ ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการจัดการทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการ ให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นปัจจัยที่ สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการให้กับผู้ประกอบกิจการสถานบริการสนามกอล์ฟได้ จึงส่งผลให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการให้ความรู้ความเข้าใจ การชำระภาษีสรรพสามิต ในด้านที่ตีสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา มีเดช (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการด้านการ จัดเก็บใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ ให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ในระดับสูง ($r = 0.843$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย นามราช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการมาตรฐานงานพิสูจน์หลักฐานของศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 4 ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่างปัจจัยภายในองค์การ (X2) ปัจจัยด้านมาตรฐานงานพิสูจน์หลักฐาน (X3) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันสูงสุด เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการมาตรฐานงานพิสูจน์หลักฐานของศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 4 โดยภาพรวม (Y) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานหรือพัฒนาการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีสรรพสามิตให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ตลอดจนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
2. ควรมีการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้กับผู้ประกอบการที่ต้องมารับบริการจากทางหน่วยงาน
3. ควรมีการจัดอบรมในการให้ความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และผู้ประกอบการสามารถนำประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิต จากความคิดเห็นของบุคลากรของกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้บริการและการบริหารงานของกรมสรรพสามิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีสรรพสามิตต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ทราบถึงผลสะท้อนกลับจากผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลที่จะพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต (2565). เกี่ยวกับกรม. เข้าถึงได้จาก: <https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>, 10 มกราคม 2565.
- กัลยา มีเดช. (2555). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักงานตรวจสอบอากร กรมศุลกากร*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2552). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: วีพรีนท์.
- บุญเดิม พันรอบ. (2552) *พฤติกรรมองค์กรการ*. คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสการพิมพ์.
- วินัย นามราช. (2558). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการมาตรฐานงานพิสูจน์หลักฐานของศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 4*.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช
ภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศุภชัย ยาวะประภา. (2552). *นโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bennis, W. G. (1989). *On becoming a leader: Reading*. M.A: Addison-Wesley
- Eddy, W. B. (1981). *Public organization behavior and development*. Cambridge. MA: Winthrop.
- George, Terry.C. (2006). *Principles of Management*. R.D. Irw.
- Gibson, et al. (1979). *Organizational: Behavior, structure, process; behavior*. Dallas. Texas:
Business Publication
- Harold, Koontz. (1961). *Toward A Unified Theory of Management*. N.Y. McGraw-Hill Book
Company.
- James, Stoner.A.F. (2003) *Management*. Prentice-Hall.
- Pfeffer, J., and Salancik, G. (1978). *The external control of organizations*. New York: Harper &
Row.
- Ricky, Griffin.W. (1997). *Fundamental of Management*. South Western Education Publishing.
- Robbins and DeCenzo. (2004) *Principle of Management*. Pearson Education.
- Steers, R. M., Ungson, G. R. and Mowsay, R. T. (1985). *Managing effective organizations: An
introduction*. Boston: Kent.