



ISSN : 2822-1435 (Print)
ISSN : 2822-1443 (Online)

วารสารการจัดการการเมือง การปกครองและท้องถิ่น

Journal of Political and Local Management

ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2567 Vo2. No.3 September - December 2024

ชมรมการบริหารสาธารณะ



วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

นโยบายข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อและที่อยู่อีเมล หรือข้อมูลส่วนบุคคล ที่กรอกในเว็บไซต์วารสารนี้จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในงานวารสารเท่านั้นและจะไม่เปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ในกิจกรรมอื่น ๆ หรือให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดทราบ

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

Journal of Political and Local Management

วัตถุประสงค์

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความหนังสือ ด้านการจัดการการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการบริหารท้องถิ่น

ชื่อวารสาร

ภาษาไทย : วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

ภาษาอังกฤษ : Journal of Political and Local Management

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JPLM/index>

ขอบเขต

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความหนังสือ ด้านการจัดการการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการบริหารท้องถิ่น

กำหนด

ตีพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ประกอบด้วย ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – เมษายน ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน – ธันวาคม

เจ้าของ : ชมรมการบริหารสาธารณะ

หมายเหตุ

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน แบบปกปิดสองทาง (double-blind) และบทความในวารสารฉบับนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของบทความซึ่งกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และการนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถทำได้ โดยระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น ในกรณีการทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และนำหลักฐานมาแสดง

บรรณาธิการ

ดร.อำนวยการ บัญญัติมนตรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กองบรรณาธิการ

รศ.พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ผศ.ดร.รักเกียรติ หงษ์ทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ดร.วัฒนา นนทชิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ดร.เบญจ พรพลธรรม

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

รศ.ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผศ.ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผศ.ดร.เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผู้ประสานงาน

ดร.จิราภรณ์ ชนัญชนะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สถานที่พิมพ์

สำนักพิมพ์ บัดดี้ ครีเอชั่น 40/315

หมู่ 11 ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

ชมรมการบริหารสาธารณะ

3/768 ถนนเทศบาลนิมิตรเหนือ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์: 082-6250706 (ดร.จิราภรณ์ ชนัญชนะ)

สารจากบรรณาธิการ

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อต้องการให้เป็นช่องทางของนักศึกษา นักวิชาการ และผู้สนใจในงานวิจัย ในการเผยแพร่บทความวิชาการ บทความวิจัยหรือผลงานต่าง ๆ และเป็น แหล่งแลกเปลี่ยนถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่นยินดีรับบทความด้านการจัดการ การเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการบริหารท้องถิ่น โดยกองบรรณาธิการมี ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาตรวจสอบทางด้านวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน แบบ ปกปิดสองทาง (double-blind) เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของวารสาร

อภาพ

ดร.อานวย บุญรัตน์ไมตรี

บรรณาธิการวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

สารบัญ

บทความวิจัย

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์.....	1
--	---

Quality Managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treasury office.

ณัฐนิช ไวยสุณี

Nattanit Waiyasunee

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	11
--	----

Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province.

สุประวีณ์ ชัยบาล

Suprawee Chaiban

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	21
--	----

Management of Saving Group for Production Credit Kuiburi District, Prachuabkirikhan Province.

กมลวรรณ แก้วกล่อม

Kamonwan Kaewklom

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	30
---	----

Innovative Management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration
Organization Muang District Prachuapkirikhan Province.

สรวิศ เปรมปรีดี

Sorawis Prempree

การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน	41
---	----

Innovative management of excise tax Office of Chumphon excise Department Langsuan
Branch.

ฐานิดา รัตนโสภา

Thanida Rattanasopa

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 โดยมีการกิจสำคัญที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ประกอบด้วย การบริหารจัดการที่ราชพัสดุ การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ การผลิตเหรียญกษาปณ์และบริหารเงินตรา การอนุรักษ์ และ เผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของรัฐ ทั้งนี้ โครงการและแผนงานต่างๆ ของกรมธนารักษ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน อย่างใกล้ชิดกับประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในวงกว้างทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยังมี กลุ่มเป้าหมายเฉพาะในการกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันไป จึงเป็นเหตุผลให้กรมธนารักษ์จำเป็นต้องมีคู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์ สำหรับให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการกิจสำคัญของหน่วยงานราชการที่จะต้องบริการ 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” ซึ่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยู่อาศัยทั้งหมด 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

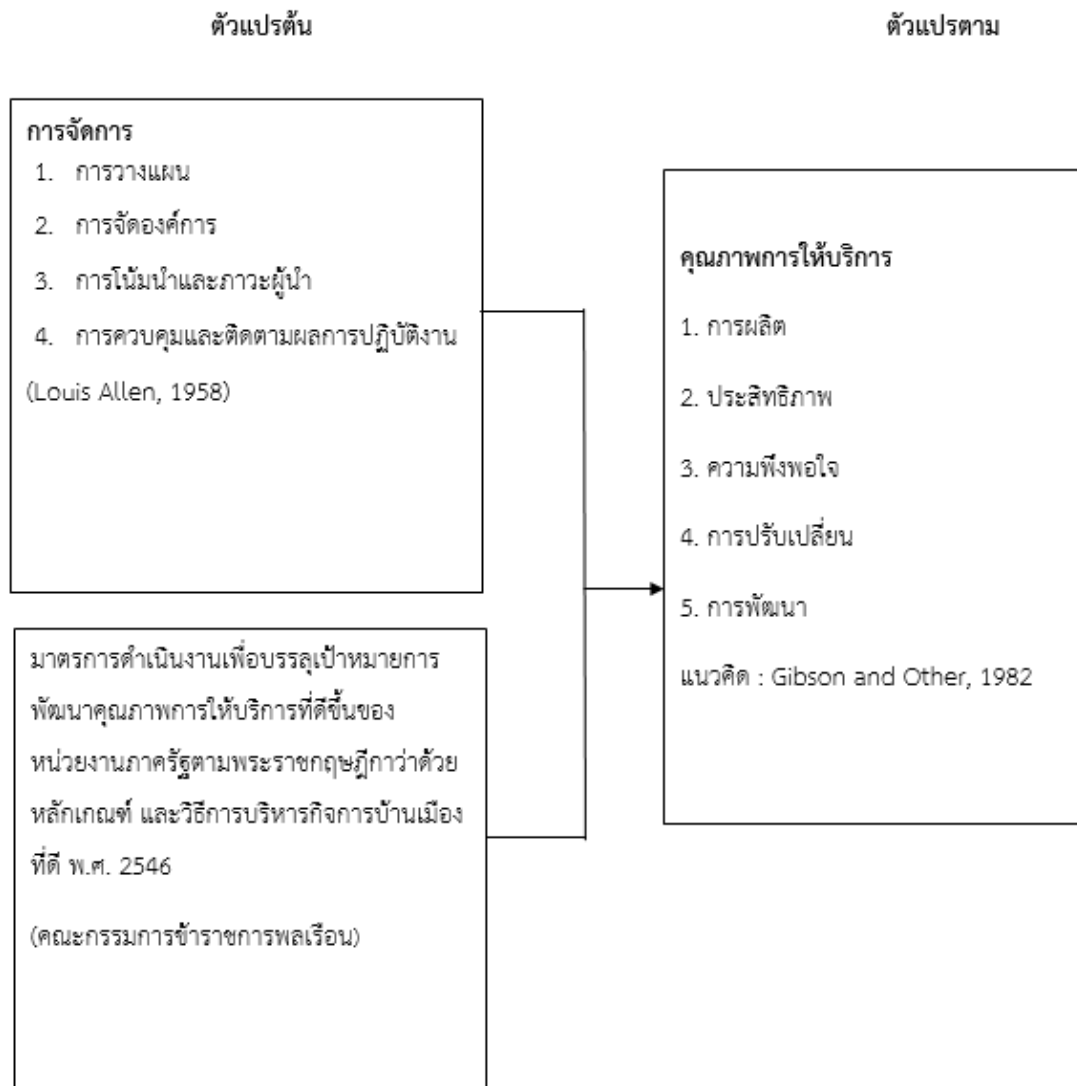
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

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 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพื่ออยู่อาศัย 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) รูปแบบแนวคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง 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. รูปแบบแนวคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่เน้นการดำเนินโครงการที่เกิดจากความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น 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 แอร์มหล้า (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.

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Service quality management of Damrongtham District justice provision center
Prachuabkirikhan Province.

¹สุประวีณ์ ชัยบาล

Suprawee Chaiban¹

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต¹

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Master of Public Administration student¹

College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin

¹E-mail: suprawee.cha@rmutr.ac.th

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า (1) การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ สามารถพยากรณ์ การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าทักษะการปฏิบัติ การควบคุมและติดตามผลงาน และการพัฒนาพฤติกรรม

คำสำคัญ: การจัดการ; คุณภาพการให้บริการ; ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research aimed at the following objectives (1) explore Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province (2) explain correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center with affecting factors. and (3) present an approach of Service quality management of Damrongtham District justice provision center. This was quantitative research 200 attendants of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province. Questionnaires was data collection tools, statistical analysis were percentages mean and standard deviation Pearson correlation coefficient and multiple regression. It was found that (1) service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province was high level. (2) there was statistical positive correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province with affecting factors. (3) affecting factors could forecast Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province at 72.4, approach consist of planning. organizing leading, skill, control and monitor, behavior.

Keywords: Management, explore Service quality management, Damrongtham District justice provision center

บทนำ

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ป.ณ. 101 ปณ.มหาดไทย กรุงเทพมหานคร 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdham Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 เป็นต้นมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิด โดยบริหารเป็นการภายในจะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ซึ่งในขณะนั้น นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีต

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่ง ที่จะช่วยให้บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

กระทรวงมหาดไทย มีมติให้อำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งจัดตั้งพร้อมมอบอำนาจให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร, 2567) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ยังขาดประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากพบว่ามีประชาชนที่เข้ารับบริการร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

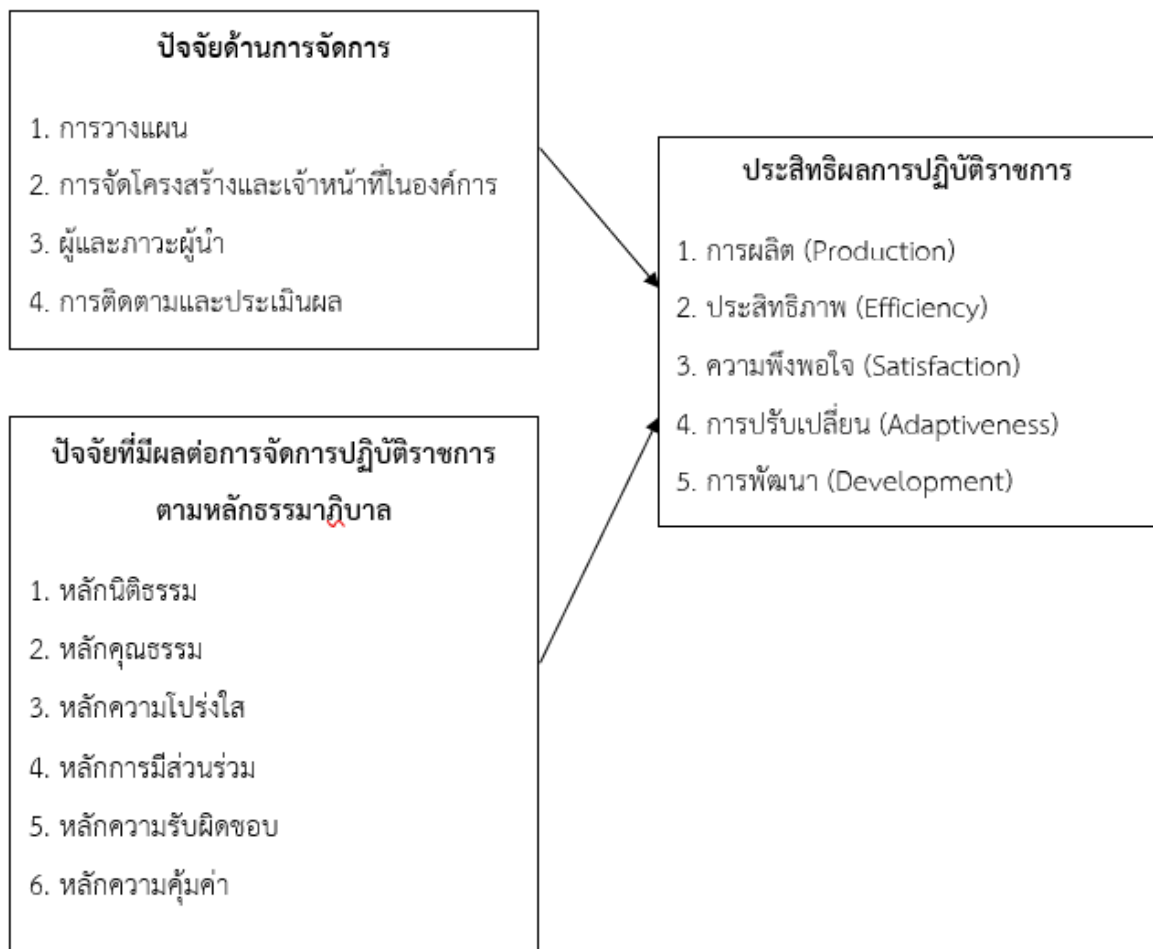
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสามารถ พยากรณ์และนำเสนอแนะแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีเอกสาร ตำราต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแยกประเด็นการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงาน กิจกรรมบ้านเมืองที่ดี ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สเปียร์มัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือ 21-30 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และที่น้อยที่สุดระดับปริญญาโทจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ผลการวิจัยด้านการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การจัดการองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มน้าว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ ไม่สัมพันธ์กัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ได้เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และ น้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของศรีจุฑา เทพฉายโต (2561) การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1.การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ เกิดจากปัญหาหรือข้อร้องเรียนมีมาก ไม่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน และบางปัญหามีความซับซ้อนเกินกว่าที่หน่วยงานที่แก้ไขได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับในการดำเนินการ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านได้ประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานโดยหากพบว่าปัญหาใด ยังไม่สามารถยุติได้ จะเร่งหาวิธีการที่เหมาะสมจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้ขอความช่วยเหลือก่อน และต้องสะท้อนความเดือดร้อน พร้อมแนวทางการแก้ไข ให้ผู้ที่กำหนดนโยบาย พร้อม

สนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนากฎหมายให้รองรับการปฏิบัติงาน จะช่วยแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้างได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับสอดคล้องกับ กนกขวัญ สังข์เพ็ญ (2017) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ผลการศึกษาครั้งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มน้าว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับวรารักษ์ จันทรพิณิจ และ เขมณัฐ ภูกองไชย (2565) “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี” ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนในพื้นที่ ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐ โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน และ พชร ประชุมแดง (2557) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่

ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายในภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง

2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหา อุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการ ดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงาน ไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือ ดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียน จำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขได้

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 2 การจัดการองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มน้าวอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สมควรวิจัยประเมินผลการวางแผนในการพัฒนาให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ เสนอให้ทำการวิจัยในด้านด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล
3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับ กองและแผนก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา สุวรรณศรี. (2557). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default>
- กนกขวัญ สังข์เพ็ญ. (2017). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2567 จาก <https://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/14>
- ณัฐณิชา ดวงจรัส. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 *Rajapark Journal* 16,(44) January – February 2022
- นเรศ หนูทอง. (2564). แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฮาริฟ มาหิละ. (2563). พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/14088>
- พชร ประชุมแดง. (2557). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุบลราชธานี. จาก https://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/ereseach/sites/default/files/Photchara_Prach
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พฤศจิกายน 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ธนรัฐ นันทนีย์. (2565). แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC). สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วราภรณ์ จันทร์พินิจ และ เขมณัฐ ภูทองไชย . (2565). “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี”. *วารสารวิชาการวิทยาลัย*, 8(2)กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

- ผกาพรรณ ราชรักษ์. (2565). *การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- รัศรุท เทพฉายโต. (2561). *การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2561
- วันเฉลิม ว่องสนั่นศิลปะ. (2024). *การรับข้อพิพาทนอกศาล: ศึกษากรณีศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 15
- ประเวศ ะสี. (2545). *การสร้างธรรมาภิบาลในขบวนการพัฒนา*. จาก <https://web.codi.or.th/wp-content/uploads/2019/05/0>
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). *ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2546). “ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่”. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, ปี 2546.
- วรารณ รุ่งเรืองกลกิจ. (2550). *รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช* ดุษฎีนิพนธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร/พิษณุโลก.
- ลัดดา ผลวัฒน์. (2557). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย* Vol. 8 No. 2 (2557): *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร.(2567). สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2567
จาก <https://sites.google.com/view/drtkppt/home/importance>

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Saving Group for Production Credit

Kuiburi District, Prachuabkirikhan Province.

¹กมลวรรณ แก้วกล่อม

Kamonwan Kaewklom¹

นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Community development academic Kui Buri District Community Development Office

Prachuap Khiri Khan Province

¹E-mail: kamonwan.kae@rmutr.ac.th

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (3) เพื่อเสนอแนวทาง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัย โดยการเก็บข้อมูลจากสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ในพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 322 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่า เป็นเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญและ (3) ด้านแนวทาง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต สามารถพยากรณ์และนำเสนอ แนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้ร้อยละ 59.0 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ได้แก่ การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการวางแผน

คำสำคัญ: การจัดการ; กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต; ประสิทธิภาพ

Abstract

The objectives of this research were to (1) verified management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province. (2) explain correlation between verified management of Saving Group for Production Credit with factors affecting management of Saving Group. (3) forecast and present approach Of management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province. This was quantitative approached 322 member of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province were sample. Questionaries was data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation Pearson coefficient and Multiple regression. Findings were as follows: (1) management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province was highest level. (2) correlation between verified management of Saving Group for Production Credit with factors affecting management of Saving Group. was statistical positive at .01. and (3). factors affecting management of saving group could forecast and present approach Of management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province at 59.0 percent ,significant variable were organizing planning and participation in operation.

Keywords: Management; Saving Group for Production; Effectiveness

บทนำ

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต มีแนวคิดที่จะทำการรวมคนในหมู่บ้านให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยรวมคนที่มีฐานะแตกต่างกันให้ช่วยเหลือกัน อันจะเป็นการยกฐานะคนยากจน เพื่อ การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเงินทุน โดยรวมกลุ่มกันออมเงินแล้วนำไปทำทุนโดยมีข้อแม้ว่าจะต้องนำเงินทุนไปดำเนินการด้วยความขยัน ประหยัดและถูกต้อง เพื่อให้ได้ทุนคืนและมีกำไรเป็นรายได้เพื่อเป็น การลดต้นทุนในการครองชีพ โดยการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด เป็นการรวมกันซื้อ-ขาย สามารถลดต้นทุนในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค และปัจจัยการผลิต กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เมื่อดำเนินการระดมเงินออมมาได้ระยะหนึ่งจนสมาชิก มีความเข้าใจในการดำเนินงานกลุ่มแล้ว กลุ่มสามารถนำเงินทุนที่มีอยู่มาดำเนินกิจกรรมเพื่อ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาของสมาชิก และชุมชน โดยดำเนินกิจกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการพัฒนาอาชีพ 2. ด้านการพัฒนาระบบการจัดการทางธุรกิจ 3. ด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมให้มีการประหยัดและออมเงินในรูปเงินสัจจะและฝึกให้บริหารเงินทุนสนับสนุนการประกอบอาชีพและสวัสดิการของสมาชิกเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหาร และจัดทำเงินทุนด้วยตนเองและส่งเสริมให้มีความสามัคคี การทำงานร่วมกัน และ

การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหาร และจัดการเงินทุนของตนเอง เงินทุนของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นกลุ่มออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ ตามที่กล่าวเพื่อให้การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

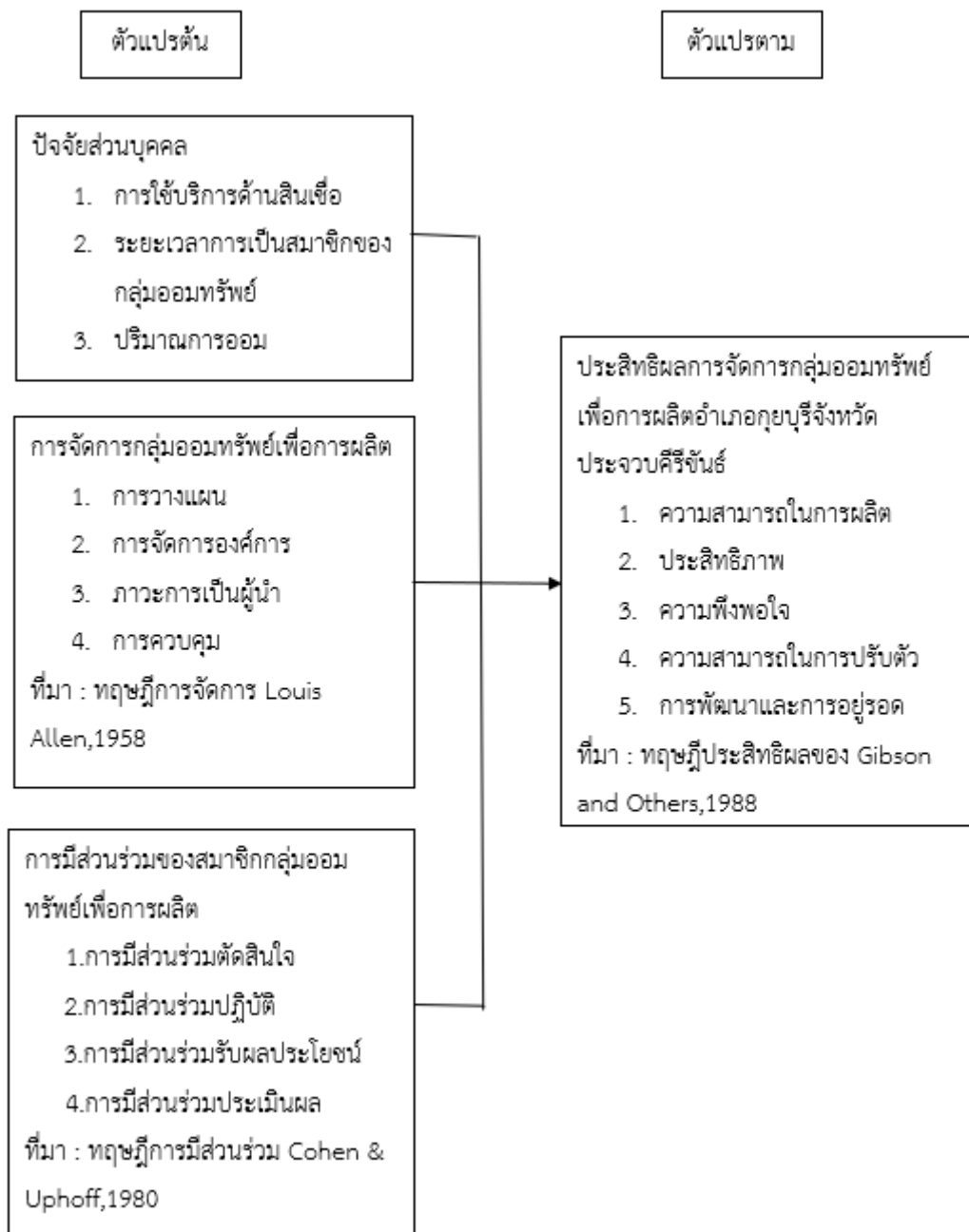
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (Louis A. Allen 1958, อ้างถึงใน ผศ.ดร.กฤษฎา ตันเปาว์, 2560) มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ POLC ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขั้นต้นที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ 2) การจัดการองค์การ (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์การยังรวมถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 3) ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้อื่นได้ทั้งข้อดีข้อเสีย รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่

รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้ 4) การควบคุมติดตามผล (Controlling) คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (ประสิทธิ์ สุวรรณประสม, 2554) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดของสหกรณ์การเกษตร เครดิตยูเนียนและสินเชื่อเพื่อการเกษตรโดยใช้ “เงินเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน” ทำให้คนมี คุณธรรมมีการช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทรแบ่งปันซึ่งกันและกันเกิดกระบวนการเรียนรู้การทำงาน ร่วมกันตามวิถีทางประชาธิปไตยมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของเสียส่วนใหญ่เคารพในกฎ กติกา ที่มาจากข้อตกลงร่วมกันเกิดการเรียนรู้การบริหารจัดการเงินทุนของตนเองเพื่อจัดสรร ผลประโยชน์ และจัดเป็นสวัสดิการให้กับสมาชิกทำให้ชุมชนมีแหล่งทุนในการประกอบอาชีพ เป็นของตนเอง ลดการพึ่งพิงแหล่งทุนจากภายนอกชุมชนและที่สำคัญที่สุด คือ เป็นการฝึกคน ให้มีความอดทนมีสัจจะ มีระเบียบวินัยในการใช้เงินรู้จักใช้จ่ายเงินอย่างมีเหตุผลมีความเหมาะสม พอประมาณกับตนเองและ ครอบครัว เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับครอบครัวและชุมชนตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่9 กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจึงเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง ทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนครอบคลุมในหลายๆ มิติทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมการส่งเสริม ประชาธิปไตย การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตลอดจนการส่งเสริมวัฒนธรรมวิถี การดำรงชีวิตของคนในชุมชนซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืนในที่สุด

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (Gibson Others 1988, อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2559) กล่าวถึง ประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำ เพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับโดยตรงนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อย เพียงใดและกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) ความสามารถในการปรับตัว 5) การพัฒนาและการอยู่รอด ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา การประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในพื้นที่อำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 1,641 คน (ข้อมูลจากงบบนฐานข้อมูลการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ประจำปี 2567 ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2567) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (จินต์จุทา จันท์ประสิทธิ์, 2559 หน้า 44-45) จำนวน 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ยอดเงินที่ใช้บริการสินเชื่อ จำนวนผู้ใช้บริการระดับมาก จำนวน 258 คนคิดเป็นร้อยละ 86.0 ยอดเงินที่ใช้บริการสินเชื่อผู้ใช้ระดับปานกลางจำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ 6.0และ ผู้ใช้บริการระดับน้อยจำนวน 24คน คิดเป็นร้อยละ 8.0ตามลำดับ จำนวนการใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อระดับ 15000 ถึง18000 บาท เป็นจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อ ระดับ 18000 ถึง 20000 บาท จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 34.7และสูงกว่า 20,000บาทมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในระยะเวลา 1 ถึง 5 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ในระยะเวลา 6 ถึง 10 ปีจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 34.0 ในระยะเวลา 11 ถึง 15 ปีจำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 13.0 ในระยะเวลา เกิน 15 ปีจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.31อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการแผนพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.37อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้าน การจัดการองค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.34อยู่ในระดับมากที่สุด และที่น้อยที่สุดได้แก่ การควบคุมและติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.30อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมดำเนินการพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.33อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมรับประโยชน์พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ผลการทดสอบพบว่า จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้ ร้อยละ 59.0 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ได้แก่การจัดองค์การ การมีส่วนร่วม ดำเนินการและการวางแผนจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

อภิปรายผล

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 สอดคล้องกับ ฤทธิชัย ขุนโยธา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ที่มีผลงานระดับดีในเขตพื้นที่อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์ฯ จำนวน 5 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการ ด้านภาวะผู้นำของคณะกรรมการและด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกด้านการ สนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิกตามลำดับ 2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตกับ ความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดี พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของสมาชิก ($Beta = 0.476$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ($Beta = 0.385$) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ($Beta = 0.159$) และปัจจัยด้าน การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ($Beta = 0.138$) ตามลำดับส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดี ในเขตพื้นที่ อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 88.6 ($R^2 =$

.886) 3. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์ฯ พบว่าสมาชิกบางรายไม่สามารถชำระเงินที่กู้ยืมได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด คณะกรรมการ ขาดการจัดทำฐานข้อมูลหรือข้อมูลอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และสมาชิกไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นอย่างแท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.31อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการแผนพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.37อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้าน การจัดการองค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.34อยู่ในระดับมากที่สุด และที่น้อยที่สุดได้แก่ การควบคุมและติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับบุษรินทร์ จิรัฐธนากุล (2562) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตำบลบางหัก อำเภอบางสะพาน จังหวัดชลบุรี จากการศึกษางานวิจัย พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอบางสะพาน จังหวัด ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านคณะกรรมการบริหารงาน ด้านการบริหาร จัดการ ด้านการบริหารเงินทุน

ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ตามลำดับ และผล การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิก ต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอบางสะพาน จังหวัดชลบุรี พบว่าสมาชิกที่มีอายุและระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการบริหารงานกลุ่ม ออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอบางสะพาน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.30อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมดำเนินการพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.33อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมรับประโยชน์พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.29อยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานของจรัส อึ้งศรีวงศ์ พร้อมคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนามีส่วนร่วมของกลุ่มออม ทรัพย์เพื่อการผลิตของบ้านหินตั้ง ตำบลชัยเกษม อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการ ศึกษาวิจัย พบว่า ระดับการพัฒนาการมีส่วนร่วมกลุ่มออมทรัพย์ในภาพรวมมี ระดับคะแนน "มากที่สุด" คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล นอกจากนั้นมีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ "มาก" ในทุกด้านคือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานโครงการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตให้กับผู้บริหารและสมาชิก และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูสมาชิกที่ร่วมดำเนินการและรักษาสัจจะในการชำระเงินกู้ยืม หน่วยงานและบุคคลากรที่เป็นต้นแบบของการพัฒนา ความเข้าใจในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ของประชาชน รวมถึงการนำนโยบายการพัฒนาความเข้าใจในการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และทำการวิจัยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

เอกสารอ้างอิง

- บุษรินทร์ จิรัฐนากุล. (2562). *ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตำบลบางหัก อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี*. [การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จำรัส อังศรีวงษ์, ณัชนา พิชิตนารัตน์, และเสาวลักษณ์ วิบูลย์กาล. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). การพัฒนามีส่วนร่วมของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของบ้านหินตั้ง ตำบลชัยเกษม อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *มจร มนุษยศาสตร์และสังคมปริทัศน์*, 4(2), 127-136.
- ฤทธิชัย ชุนโยธา. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดีในเขตพื้นที่อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์*. [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ประสิทธิ์ สุวรรณประสม.(2554). *คู่มือการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต*. ม.ป.ท.
- Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). *Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity*. New York: World Developments.
- Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Orgionizations : Behavior structure and Processes*. (4th ed.), Austin, TX : Business Publications
- Allen, Louis A. (1958). *Management and Organization* McGraw-Hill, 1958
- Yamane Taro. (1973). *Statistics An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Innovative Management Land and building taxes Kohlak Subdistrict
Administration Organization Muang District Prachuapkirikhan Province.

¹สรวิศ เปรมปรีดี

Sorawis Prempree¹

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
Expert in revenue collection Koh Lak Subdistrict Administrative Organization, Mueang District,
Prachuap Khiri Khan Province

¹E-mail: Neymar.neymar7799@gmail.com

Retrieved 01-12-2024; Revised 20-12-2024; Accepted 21-12-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อสำรวจนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (3) เพื่อนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คน จากผู้ชำระภาษีในพื้นที่ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลักพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า สามารถพยากรณ์นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ได้ร้อยละ 34.2

คำสำคัญ: นวัตกรรมการจัดการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง; องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research were three objectives to (1) explore innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration Organization Muang District Prachuabkirikhan Province. (2) explain correlation between innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration Organization with affecting factors. (3) present approach of innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration Organization.

This was mixed research qualitative approach data collection was in depth interview of 5 key informants. Quantitative approach, sample was 300 residents of Kohlak subdistrict administration organization. Questionaries was data collection tool analytical statistics was percent, mean standard deviation Pearsons coefficient and Multiple Regression

Findings were as follows; (1) innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration Organization was high level. (2) correlation between innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict Administration Organization with affecting factors were statistical positive correlation. (3) affecting factors could forecast innovative management Land and building taxes Kohlak Subdistrict at 34.2 percent.

Keywords: Innovative Management Land and building taxes; Kohlak Subdistrict Administration Organization Muang District Prachuabkirikhan Province

บทนำ

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หรืออาจเรียกสั้นๆ ว่าภาษีที่ดิน เป็นการเรียกเก็บภาษีตามกฎหมายที่มาแทนที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีความซ้ำซ้อนกันอยู่ โดยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จะเป็นรูปแบบของภาษีรายปีที่คำนวณจากมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีไว้ในครอบครอง ซึ่งจะมีเทศบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้เรียกเก็บ สำหรับที่กรุงเทพมหานครจะต้องชำระที่สำนักงานเขต ส่วนเมืองพัทยาจะต้องชำระที่ศาลาว่าการเมืองพัทยา

ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หรือผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ โดยจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ถ้าใครเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในวันที่ 1 ม.ค. ของปีไหน ก็ให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับ ปี

นั้นไป ถ้าเจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นคนละคนกัน ก็ให้เจ้าของที่ดินเสียภาษีเฉพาะ ส่วนของมูลค่าที่ดิน ส่วนเจ้าของสิ่งปลูกสร้างก็เสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าสิ่งปลูกสร้างที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ที่ต้องเสียภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง เช่น บ้าน อาคาร จะต้องเสียภาษีโดยใช้มูลค่าทั้งหมดของที่ดินหรือ สิ่งปลูกสร้าง เป็นฐานในการคำนวณภาษี โดยแยกตามรายการดังนี้ 1. ที่ดิน ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน 2. สิ่งปลูกสร้าง ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์สิ่งปลูกสร้าง 3. สิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด (คอนโด) ใช้ราคาประเมิน ทุนทรัพย์ห้องชุด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง อัตรา ภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นในการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ณ สำนักงาน หรือที่ทำการ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น ซึ่งราคาประเมินทุนทรัพย์นี้จะเป็นราคา เดียวกับราคา ประเมินทุนทรัพย์ของกรมที่ดิน แต่ถ้าไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์ จะมีกฎกระทรวงกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคำนวณมูลค่า ซึ่งยังขณะนี้อยู่รอการประกาศอยู่ อนึ่ง ภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างจะคิดภาษีเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเท่านั้น ไม่คิดจากทรัพย์สิน อื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นโรงงาน ก็เก็บเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาคำนวณภาษีโดยไม่รวมเครื่องจักรหรือ อุปกรณ์ต่างๆ

ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เมื่อปี 2563 เป็นปีเริ่มแรกของการบังคับใช้ พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ประกอบกับเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติด เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้เกิดปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทำให้การ ดำเนินการเกิดความล่าช้า รวมถึงประชาชนผู้เสียภาษีที่มีรายได้ลดลงจากการหยุดกิจการ ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศ ลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในอัตราร้อยละ 90 ให้กับทุกกลุ่มที่เสียภาษีในปี 2563 ไปแล้ว ทั้งนี้รายได้จากภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งในส่วนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จะต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรมต่อประชาชน และประชาชนผู้เสียภาษี (กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น, 2563) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเรื่องใหม่ทำให้ ประชาชน ขาดความเข้าใจในความสำคัญของการที่จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงทำให้ประชาชนไม่ ค่อยมาจ่าย ค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บ ภาษีของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข และหาแนวทางพัฒนาระบบการบริหารการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่นต่อไป (สถาบัน พระปกเกล้า, 2563) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด นครสวรรค์ มีปัญหา เนื่องจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีประสบการณ์ใน ด้านการจัดการจัดเก็บ ภาษี ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะ ทำให้เกิดความ ผิดพลาดในการจัดเก็บภาษี โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์จัดเก็บภาษีได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ในเรื่องกฎหมายภาษีได้จัดเก็บซ้ำซ้อน และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องเสีย งบประมาณไปอย่างไม่คุ้มค่า กับในกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่อง

กฎหมายภาษี และไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอนการเสียภาษีพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี และไม่เห็นถึงคุณประโยชน์ ในการนำเงินเสียภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นจึงต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็น องค์ความรู้ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำข้อมูลดังกล่าว ไปพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2563)

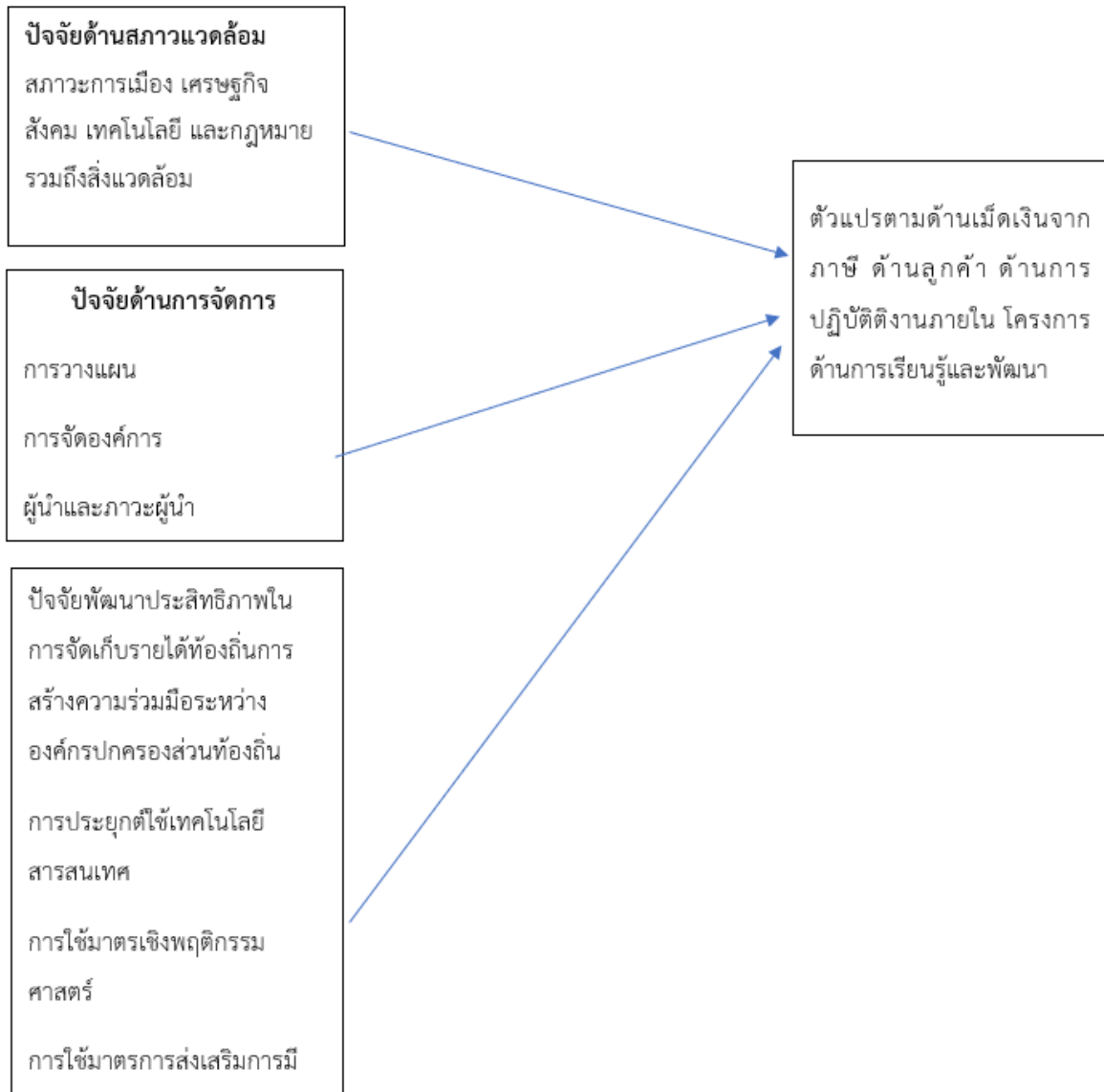
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
3. เพื่อนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้ นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทฤษฎีการจัดการ การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวัดความสำเร็จด้วย Balanced Scorecard บริบทพื้นที่การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ปัจจัยด้านการจัดการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คนจากผู้ชำระภาษีในพื้นที่ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สถานการณ์จัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นๆ คือ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีหลักเกี่ยวกับการชำระภาษีแบบเต็มจำนวนด้วยการ ปลูกพืชนาชนิดเพื่อขอลดภาษีที่ดินให้ชำระในยอดต่ำสุดตามกฎหมายที่ว่าด้วยการลดหย่อนให้กับที่ดินที่ใช้ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ส่วนภาษีโรงเรือนก็จัดการแปลงกรรมสิทธิ์ให้กับผู้มีสิทธิ์ได้รับการลดหย่อน ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีไม่เข้าเป้าหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล ยังคงมีปัญหาด้านรายได้

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก “เรารู้อยู่แล้วว่า จะต้องพบปัญหาดังกล่าว จึงเตรียมตัวในการใช้การจัดการที่ทันสมัย ติดตาม จัดทำแผนที่ภาษี สำรวจพื้นที่จริง ขณะเดียวกันใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของการชำระภาษี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและขอความร่วมมือกับผู้นำชุมชนให้ช่วยกันชี้แจงความสำคัญของการชำระภาษีท้องถิ่น ” (สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 2 ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก “ปัจจุบันทางกองคลังมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยการจัดทำแผนที่ภาษีการแจ้งเตือนการชำระภาษีผ่าน application โทรศัพท์มือถือและสามารถเชื่อมต่อระบบการชำระภาษีกับธนาคารสามารถแจ้งความต้องการชำระผ่านธนาคารสามารถใช้โทรศัพท์ในการรับใบแจ้งยอดเพื่อชำระภาษี ” (สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก “ทางองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ช่องทางทุกประเภทในการสื่อสารกับผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีให้ช่วยชำระภาษีตรงตามเวลาและยอดที่ควรจะเป็นจริงและให้ทราบความสำคัญของการชำระภาษีทุกประเภทเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและเป็นหน้าที่สำคัญของความเป็นพลเมือง ” (สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 4 ผู้ครอบครอง กรรมสิทธิ์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง “ทางผู้ประกอบการทุกคนก็ทราบว่าต้องชำระภาษี แต่การเริ่มจัดเก็บในช่วงนี้ ทางเศรษฐกิจไม่ดีเลยทางเราก็ต้องหลีกเลี่ยงบ้างและอยากจะเห็นการพัฒนาท้องถิ่นที่ดีกว่านี้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีเงินอุดหนุนที่มากอยู่แล้วน่าจะนำมาช่วยได้”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 5 ผู้ประกอบการร้านค้า “ทุกวันนี้รายจ่ายเพิ่มมากขึ้นทั้งรายจ่ายครอบครัว ที่ต้องกินใช้ไปวันๆคนค้าขายอย่างเราไม่มีรายได้ประจำแต่มีรายจ่ายประจำอย่ามาริดชนกหานักเลยแค่นี้ก็ชักหน้าไม่ถึงหลังไปเก็บพวกคนรวยดีกว่า ”

สรุป การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แม้จะมีนวัตกรรมในการดำเนินการที่มีความพร้อมมากแต่ผลกระทบจาก ปัจจัยสิ่งแวดล้อมเช่นภาวะเศรษฐกิจและการเมือง สังคมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้การดำเนินการยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ลักษณะประชากร จำนวนผู้ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักมีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด 16 ปีขึ้นไปเป็นจำนวน 276 คนคิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมามีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 7-15 ปีจำนวน 69 คนคิดเป็น ร้อยละ 31.0 ที่น้อยที่สุดมีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 1-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ .3 ราคาประเมินภาษีบาทต่อตารางวาที่มีผู้ถือครองมากที่สุด ราคาประเมิน 25,001 - 30,000 บาท ต่อตารางวาจำนวน 154 คนคิดเป็น ร้อยละ 38.5 รองลงมาราคาประเมิน 35,001 - 40,000 บาท ต่อตารางวาจำนวน 114 คนคิดเป็น ร้อยละ 28.5 น้อยที่สุดราคาประเมิน 50,001 บาทขึ้นไป ต่อตารางวาจำนวน 27 คนคิดเป็น ร้อยละ 6.8

กลุ่มตัวอย่างมีประเภทรูขี้อุตสาหกรรมขนาดกลาง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาอุตสาหกรรมครอบครัว จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 33.2 น้อยที่สุดร้านค้าขนาดใหญ่ มีจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 3

นวัตกรรมจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการจัดการปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ด้านปัจจัยภายนอก ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ให้ความสำคัญต่อการแทรกแซงของผู้มีอำนาจในท้องถิ่นต่อการจัดการรายได้จากการเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้การชำระภาษีมียอดลดลงมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล แนะนำการชำระภาษีผ่านทางสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการสร้างร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านฐานข้อมูลผู้เสียภาษี

ท้องถิ่น ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านข้อมูลภาษีกับหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาทำการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านภาษีให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีและค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ จัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก มาตรการเชิงพฤติกรรมศาสตร์เพื่อกระตุ้นเตือน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาบรรยายความรู้ทางภาษีและหน้าที่พลเมืองให้กับเยาวชนในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ทางหน้าที่พลเมืองโดยการใช้แผ่นป้ายและทางเทคโนโลยีด้านสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก มาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่านวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อยู่ในระดับมากจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่เป็นเชิงบวกผลการวิเคราะห์พบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ไม่สามารถพยากรณ์แนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ได้เกินร้อยละ 30 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ไม่สามารถพยากรณ์แนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักได้ร้อยละ 34.2 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

อภิปรายผล

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับบทดิษฐ์ บัรรอด การเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนคร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้านจุดอ่อนสำคัญ คือ ผู้บริหารเทศบาลนครทั้งสองแห่งทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนในเชิงนโยบายเท่านั้น ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแต่อย่างใด ความร่วมมือของเทศบาลนครทั้งสองแห่งจะมีการดำเนินการแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ ความร่วมมือภายในเครือข่ายเทศบาล มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการเก็บภาษีสำหรับความร่วมมือภายนอกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีการประสานงานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดินให้เป็นปัจจุบัน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อแจ้งให้กับประชาชนสามารถดำเนินการตรวจสอบยอดการชำระภาษี รวมถึงฐานข้อมูลแผนที่ และทะเบียนทรัพย์สิน เช่นเดียวกัน ในปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษี และค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ จัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก มาตราการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานของ นูริชา มาหิละ (2566) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสที่กล่าว แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก

สร้าง คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน หลากหลายช่องทางโดยเฉพาะการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เพื่อความพร้อมสำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

งานวิจัยของณัฐมากร ธีรวัฒนพร (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก มาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ปัจจัยด้านการจัดการด้านการให้บริการและด้านการจัดทำแผนที่ภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านฐานข้อมูลผู้เสียภาษีท้องถิ่น ภาพรวมพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านข้อมูลภาษีกับหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาทำการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้านภาษีให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานของมายา มิน หวันฮัซซัน อามาณียะปา และซูไวบะห์ กาโฮง ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก และพบว่าระดับความพร้อมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส มีระดับความพร้อมที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมในการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักต้องพัฒนามุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาของผู้บริหารและข้าราชการในการจัดการการคลังท้องถิ่น รวมถึงด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรจัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่

4. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักควรนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรทำวิจัยนวัตกรรมการจัดการรายได้และการจัดทำงบประมาณเพื่อแสวงหาการจัดการคลังท้องถิ่นที่พึ่งพาตนเอง

เอกสารอ้างอิง

ณัฐमार ธีรวัฒนพร. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระเพื่อปริญญาโทบริหารธุรกิจ, โครงการวิทยานิพนธ์ทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

มายามีน หวันฮัซซัน และคณะ. (2563). *ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. เอกสารประกอบการประชุมหาข้อสรุปวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, จังหวัดสงขลา.*

นุริชา มาหิละ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

บดินทร์ธร บัวรอด. (2565). *การเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 7(1), 17-29.*

การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

Innovative management of excise tax Office of Chumphon excise

Department Langsuan Branch.

¹ฐานิดา รัตนโสภ

Thanida Rattanasopa¹

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

Administrative Officer Songkhla Area Excise Office

¹E-mail: Thanida.rat@rmutr.ac.th

Retrieved 01-12-2024; Revised 20-12-2024; Accepted 21-12-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน (3) เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผลสำรวจ ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 รายรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความ และการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง 300 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา (1) ด้าน ระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนพบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้าน แนวทางการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพบว่า ได้เกินร้อยละ 66.0 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการ การวางแผน และผู้นำและภาวะผู้นำ ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญ และสัมพันธ์กับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำสำคัญ: การจัดการนวัตกรรม; การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต; สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

Abstract

There were three objectives of this research; (1) to verified Innovative management of excise tax Office attached to Chumphon excise Department Langsuan Branch. (2) explain correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors. (3) purpose approach to Innovative management of excise tax Office.

This was mixed research; qualitative approach ,apply in depth interview as data collection from 5 key informants. Interpretation and content analysis were used as analytical tool. Quantitative approach ,300 sample retrieved from tax payment persons resided Langsuan district. Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson's coefficient and Multiple Regression were analytical statistics.

Findings were as follows; (1) Innovative management of excise tax Office attached to Chumphon excise Department Langsuan Branch was high level. (2) correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast verified Innovative management of excise tax Office at 66.0 percent, affective factors were process innovation, service innovation, planning, leading. The results of both approaches were support each other's.

Keywords: Innovative management; Excise tax Office; Chumphon excise Department Langsuan Branch.

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) หมวดที่ 5 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50 (9) ได้กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่เสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้บริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การป้องกันและรักษาความสงบภายในประเทศ ฯลฯ เงินภาษีที่เรียกเก็บจากประชาชนนั้น มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ จำกอบ หรือจังกอบ" ซึ่งกระบวนการจัดเก็บภาษีได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตามบริบทของสังคมและ เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนายณัฐพงศ์ บุญเหลือ (2562) ได้อธิบายระบบภาษีว่าแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีทางตรงเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีตามกฎหมายต้อง รับภาระไว้ โดยที่ผลภาระภาษีให้ผู้อื่นเป็นไปได้อย่างเช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติ บุคคล ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก เป็นต้น สำหรับภาษีทางอ้อม เป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีตามกฎหมายสามารถผลัก ภาระการชำระภาษีให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษี

สรรพสามิต อากรแสตมป์ เป็นต้น ดังนั้น ภาษี จึงเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญในการบริหารประเทศ เพื่อให้รัฐบาลสามารถดำเนินการตามหน้าที่ที่มีต่อประชาชนในการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน และรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ

ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีทางอ้อมชนิดหนึ่งที่มีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา โดยประเภทสินค้าและกระบวนการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจะจัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น สินค้าสุรา เพราะบริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและ ศีลธรรมอันดี สินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง เพราะ เป็นสินค้าที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น โดยมีกรมสรรพสามิต เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารและจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ปัจจุบันสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและ ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวน โดยเฉพาะสงครามด้านการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน แนวโน้มการขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ รวมทั้งความผันผวนของราคาน้ำมันดิบโลกอันส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และประชาชนให้ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกประเทศ เป็นอย่างมาก กรมสรรพสามิตเป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักด้านการจัดเก็บภาษีและกำลังสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนทางการคลังให้แก่ประเทศ

ปี พ.ศ. 2560 กรมสรรพสามิตได้มีการปฏิรูปกฎหมายภาษีสรรพสามิต โดยรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีสรรพสามิตทั้ง 7 ฉบับ คือ กฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟฟ้ากฎหมายว่าด้วยการ จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต และกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา เข้าด้วยกันเป็น พระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิต และแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่โดยใช้ ระบบภาษีแบบผสม รวมถึงการเปลี่ยนฐานการคำนวณภาษีจากเดิมใช้ราคา ณ โรงอุตสาหกรรม ราคา C.I.F. และราคาขายส่งช่วงสุดท้าย เป็นราคาขายปลีกแนะนำ ส่งผลให้กฎหมายภาษีสรรพสามิตมีความทันสมัย เป็นสากล และโปร่งใส สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้ทั้งระบบและทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (2560) ได้กำหนดสินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษี คือ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่อง ไฟฟ้าแบตเตอรี่แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์รถจักรยานยนต์เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ หินอ่อนและหินแกรนิตสารทำลายชั้นบรรยากาศสุรา ยาสูบไฟ สินค้าอื่น ๆ กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจกิจการเสียงซอกกิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม กิจการที่ได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากรัฐและบริการอื่น ๆ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีได้ 580,447.27 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 18,085.96 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.22 อันเป็นผลจากการปรับอัตรา ภาษีน้ำมันดีเซล และภาษีรถยนต์ที่จัดเก็บได้สูงขึ้น ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายรัฐบาล และ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้มีการยกระดับการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม New S-Curve ซึ่งกรมสรรพสามิตได้ผลักดัน มาตรการทางภาษีต่างๆ เพื่อส่งเสริมและ

สนับสนุนนโยบายต่างๆ อาทิ มาตรการทางภาษีสำหรับการส่งเสริมการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าที่สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัย อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการสู่ระดับสากล อีกทั้งยังได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยมีนโยบายสำคัญทางภาษีสำหรับสินค้าที่มีผลต่อสุขภาพ เช่น จัดเก็บภาษี เครื่องดื่มที่มีปริมาณน้ำตาลเกินเกณฑ์มาตรฐานสุขภาพ เพื่อเป็นการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) และลดภาระงบประมาณในการรักษาพยาบาลของประชาชน รวมทั้งการส่งเสริมการใช้ น้ำมันดีเซล B20 เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้พลังงานทางเลือก ตลอดจนการปราบปรามและตรวจสอบเพื่อให้มีการเสียภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น สินค้าปลอม สินค้าหนีภาษี เป็นต้น (ข่าวกรมสรรพสามิต ฉบับที่ 9/2562 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562, ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต)

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีนโยบายขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ปี 2566 ด้วยกลยุทธ์ “EASE Excise” มุ่งสู่การเป็น ผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความ ยั่งยืน พร้อมรักษาผลประโยชน์ชาติ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รักษาเสถียรภาพการคลัง และท้าทายต่อสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของกรมสรรพสามิต ได้แก่ (เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ พ.ศ. 2565) ประกอบด้วย 1. การฟื้นตัวจากโควิด-19 ท่ามกลาง สงครามการค้าและราคาพลังงานที่ปรับตัวสูงขึ้น 2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของภาคธุรกิจและผู้บริโภค 3. สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพมีการเติบโตมากขึ้น และ 4. ภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกทำให้ทุกประเทศต้องให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้มาตรการทาง ภาษีเป็นตัวขับเคลื่อน จะเห็นได้ว่า บทบาทของกรมสรรพสามิตนอกจากการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างมาตรฐานและผลักดันในเรื่องดังกล่าวโดยใช้มาตรการทางภาษีสรรพสามิต ทั้งในด้านการสนับสนุนอุตสาหกรรม ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้เติบโต หรือในขณะเดียวกันก็สามารถใช้มาตรการภาษีในการช่วยลดการบริโภคในสินค้าที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จึงเป็นที่มาของยุทธศาสตร์ “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยภาษีสรรพสามิต โดยมุ่งเน้น สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความยั่งยืน” เพื่อให้ การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความยั่งยืนสอดคล้องตามนโยบายภาพใหญ่ของกระทรวงการคลังและภาครัฐ “ภายใต้การเดินหน้านโยบายยุทธศาสตร์ ปี 2566 นี้ กรมได้ทำตามกลยุทธ์ ‘EASE Excise’ ซึ่งหมายถึง การเป็นกรมสรรพสามิตที่ยืดหยุ่นมีความคล่องตัว มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และมีธรรมาภิบาล เพื่อเดินหน้าสู่ความยั่งยืน โดยจะมุ่งดำเนินงานภายใต้ 4 เสาหลัก (Pillar) ได้แก่ เสาที่ 1. ESG/BCG Focus คือการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมศักยภาพให้กับสินค้า/บริการในกลุ่ม ESG/BCG เพื่อสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี 2065 โดยกรมสรรพสามิตมีแนวทาง ในการสนับสนุนการนำเอทานอลบริสุทธิ์มาใช้ในการผลิตพลาสติกชีวภาพ (Bio Plastic) เชื้อเพลิงชีวภาพอากาศยาน (Bio Jet) ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ในขั้นตอนการผลิตสินค้า อีกทั้งยังช่วยส่งเสริม ให้มีการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรในประเทศเพิ่มขึ้นอีกด้วย การปรับโครงสร้างภาษีแบตเตอรี่ที่จะให้ความสำคัญกับ กระบวนการรีไซเคิลเพื่อลดปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ปัญหาด้าน

สิ่งแวดล้อม กรมสรรพสามิตยังให้ความสำคัญในแนวทางการใช้มาตรการภาษีในการลดผลกระทบเชิงสังคม โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพ เพื่อเป็นการช่วยยกระดับ คุณภาพชีวิตให้กับพี่น้องประชาชน ความมั่นคงของประเทศด้วย เสาที่ 2. Agile way of working คือการทำงานที่เน้นความคล่องตัว พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะหลากหลายและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ อาทิ Digital Skill, Data Skill เป็นต้น รวมถึงระบบการถ่ายทอด ความรู้จากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ การใช้ระบบการทำงานแบบ Agile และการนำกระบวนการ Design Thinking มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว คล่องตัว และสร้างสรรค์ เพื่อเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เสาที่ 3. Standardization คือการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานในทุกมิติเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) และนำประสบการณ์ของผู้เสียภาษีมาสร้างมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) รวมทั้งการนำระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) มาใช้ในกรมสรรพสามิต เสาที่ 4. End-to-End Customer-Centric Service บริการผู้เสียภาษี ตั้งแต่ต้นจนจบในทุกช่องทาง แบบไร้รอยต่อ (Omni Channel) สร้างต้นแบบหน่วยงานบริการแบบไร้กระดาษ (Paperless) มุ่งสู่การเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการสู่ความยั่งยืน “ด้วยยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ กรมสรรพสามิตตั้งใจจะขับเคลื่อนนี้ จะเป็นการวางรากฐานให้ประเทศ มีความสามารถในการแข่งขัน สร้าง เศรษฐกิจให้เติบโต ส่งเสริมสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนในประเทศ มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในด้าน สุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยกรมสรรพสามิตจะเน้นการเป็นกลไกสำคัญของประเทศที่ส่งเสริมให้ สังคมน่าอยู่ เศรษฐกิจมั่นคงเข้มแข็งและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งช่วยยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของ ประเทศ ให้มีมาตรฐานสากล สร้างประโยชน์สูงสุด และความยั่งยืนให้กับประชาชนและประเทศชาติต่อไป”

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน เป็นหน่วยงานราชการ ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ดำเนินการป้องกันและปราบปราม จับกุม ผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 โดยมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสวี อำเภอทุ่งตะโก อำเภอหลังสวน อำเภอพะโต๊ะ และอำเภอ ละแม จึงมีความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการปัญหาสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อาจมีสาเหตุหลายประการ เนื่องจากผู้ประกอบการมีความหลากหลายทั้งทางด้าน อายุ เพศ การศึกษา และความต้องการของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันได้แก่

1) ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น จุดบริการสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ความสะดวกในการ เข้าใช้บริการ เป็นต้น

2) ด้านความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ เช่น การเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขา ระบบคมนาคมที่ยังไม่ทั่วถึง เป็นต้น

3) ด้านประเภทงานบริการ เช่น แบบคำขออนุญาตมีหลายฉบับ เช่น แบบคำขออนุญาตขายสุรา แบบคำขออนุญาตขายยาสูบ แบบคำขออนุญาตขายไฟ และมีข้อความรายละเอียดการกรอกที่เหมือนกัน ทำให้ ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้การกรอกแบบ

คำขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่มีข้อมูลค่อนข้างละเอียด ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถเขียนแผนที่และไม่ทันสมัยที่จะหาตำแหน่งที่ตั้งได้ทำให้เกิดความไม่สะดวกและล่าช้า การลงทะเบียนใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ผ่าน Application Excise Smart Service และผ่านเว็บไซต์ E - Excise มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้งาน เป็นต้น

4) ด้านการรับรู้ข้อมูล ขาดสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น การแจ้งเตือนชำระค่าใบอนุญาตล่วงหน้ายังไม่ทั่วถึง การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการยังไม่ทั่วถึงผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังใช้โทรศัพท์ระบบเก่า

5) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนทำให้ขาดทักษะในการบริการที่ดี และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยังขาดทักษะในการใช้งานระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต สุรา ยาสูบ ไฟ ซึ่งทำให้ยากต่อการให้บริการ เป็นต้น

ด้วยสาเหตุผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวิจัยการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนและสามารถอ้างอิงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน
3. เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับปานกลาง

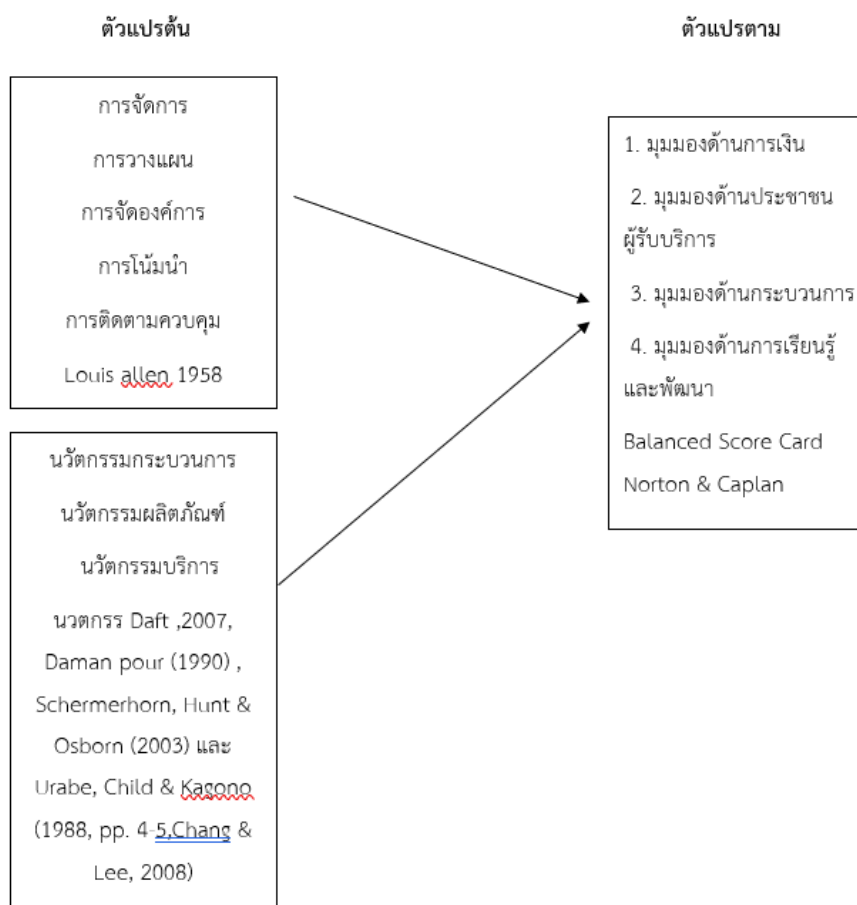
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ไปปฏิบัติ” เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมจัดการ, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร, ประเภทของภาษีอากรที่สำคัญในประเทศไทย, แนวคิดการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีเข้ามาในราชอาณาจักรประเทศไทย, วิสัยทัศน์ พันธกิจของกรมสรรพสามิต, งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods Research) กล่าวคือ มีทั้ง การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง วิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเริ่มจากการ สัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ดังนี้

จากคำถามการวิจัยแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรม สรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตควรเป็นอย่างไร

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5 คน ได้แก่ สรรพสามิตสรรพสามิตภาคที่ 8 ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีระดับรายย่อยและระดับปานกลาง ข้าราชการสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน จำนวน 2 คน แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสาระ

การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บ ภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบ จำนวนประชากรตามแนวคิด ของ Rosco ได้ขนาด 396 คน จัดเก็บได้ 300 คิดเป็นร้อยละ 75 ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติบรรยายและสถิติอ้างอิง และนำแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การวางแผนงานการจัดการเก็บภาษีสรรพสามิตในพื้นที่ การจัดการ ทำแผนที่ภาษี การป้องกันและปราบปรามการนำสินค้าหนีภาษีเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นงานที่ต้องใช้ อุปกรณ์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์การให้บุคลากรในสำนักงานทำการ สืบค้นและสืบค้นแหล่งสินค้าหนีภาษี ขณะที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อรับผู้มาชำระภาษี และประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือนการเสียภาษีประจำปี ที่ปัจจุบันผู้ชำระภาษีอาจไม่สะดวกในการมาชำระภาษีที่สำนักงาน ความจำเป็นต้องมีการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยการจัดการสำนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 1 เป็นผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 กล่าวว่ากรมสรรพสามิต ได้เห็นความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมของสำนักงานจังหวัดทุกแห่งและทุกหน่วยงานมีการกำหนด แผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยพัฒนาระบบการจัดการอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสำนักงานทุกแห่ง เพื่อให้ สามารถรองรับนวัตกรรมจัดการได้และจะพัฒนารูปแบบการให้บริการทั้งระบบของพันธกิจและเปิดโอกาสการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับพนักงานข้าราชการในการพัฒนาตนเองให้มีขีด ความสามารถในการวิทยาการที่ทันสมัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 2 เป็นผู้ประกอบกิจการสุราชุมชนทางราชการได้กำหนดมาตรฐานทาง ภาษีสุราใหม่ และได้ประกาศอัตราภาษีที่ชัดเจนให้ประชาชนและผู้ประกอบการได้ทราบซึ่งเป็นนวัตกรรม ทางการตลาดที่ทำให้ผมเต็มใจในการชำระภาษีสรรพสามิต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 3 เป็นผู้ประกอบการกิจการขายสุรา ยาสูบ และไฟในพื้นที่อำเภอ หลังสวน ให้ข้อมูลว่า สำนักงานได้มีการประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี เช่น มีการ

แจ้งเตือนผ่าน LINE แจ้งผ่านโทรศัพท์ และสามารถให้ข้าราชการผ่านบัญชีธนาคาร เคิร์ฟเตอร์เซอร์วิส เซเวนทุกสาขา เพื่อรับใบอนุญาตฉบับใหม่ที่มีการต่ออายุได้เลยซึ่งใช้ระยะเวลาการรอไม่นาน ทำให้สะดวกมากและทำให้การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สะดวกกว่ามาก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 4 เป็นข้าราชการในสำนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ให้ข้อมูลว่า กรมสรรพสามิตได้มีแผนการยกระดับนวัตกรรมทางด้านการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้นปัญหาข้อขัดแย้งกับผู้ชำระภาษีลดลง มีแรงจูงใจให้มีการชำระภาษีโดยเต็มใจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 5 เป็นข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน การที่กรมสรรพสามิตได้พัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการโดยการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการติดตามผู้นำเข้าสินค้าโดยไม่ชำระภาษีอาทิจำนวนมาก เช่นน้ำมันเถื่อนได้ถูกตรวจสอบและติดตามจับกุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดคือ สามารถจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามเป้าหมายในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการเงินไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดสามารถจัดเก็บภาษี สรรพสามิต ตามเป้าหมาย ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านลูกค้าไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ สามารถป้องกันการทุ่มตลาดของธุรกิจต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาด้านผู้ประกอบการและประชาชนพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านที่น้อยที่สุดด้าน ความเป็นธรรมจากการชำระภาษีสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการภายในไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการจัดการภายในมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพต่อการดำเนินการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา

ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ สร้างการเปลี่ยนแปลงวางแผนการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากที่สุดได้แก่ นโยบายตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่าง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ปรับปรุงการป้องกันและปราบปราม ให้สอดคล้องกับการลักลอบนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ พัฒนาแนวทางที่จะให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านภาพรวมทุกด้านไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.39 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต มากที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านการจัดการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้าน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการนวัตกรรมในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านที่มีผล มากที่สุดได้แก่นวัตกรรมบริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาได้แก่นวัตกรรมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการวางแผนมีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.30 รองลงมาได้แก่การจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงถึงระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์

ค่าเฉลี่ย 4.32 ที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสำเร็จของ การจัดการนวัตกรรม การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 พบว่า ความสำเร็จของการจัดการ ส่งผลต่อการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานของเยาภา ปฐมศิริกุล (2554) แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกลยุทธ์ ปัจจัยระบบบริหารจัดการและปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยการจัดการทรัพยากรบุคคล รองลงมาได้แก่ ปัจจัยระบบการบริหารจัดการและปัจจัยกลยุทธ์ของโรงพยาบาลตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย ความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ กลยุทธ์การตลาด ภายใน การพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ระบบการจัดบริการสุขภาพ ระบบการมุ่งเน้นพัฒนาตลาด การธำรงรักษา บุคลากร ระบบบริหารคุณภาพ การคัดเลือกบุคลากรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจของโรงพยาบาลตามลำดับ และปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจ บริการสุขภาพส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานของโรงพยาบาลด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน ของ โรงพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเติบโตของลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ และด้านการเงินของโรงพยาบาล Chen, Yamauchi, Kato, Nishimura and Ito (2010) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลสัมฤทธิ์ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเติบโตของ องค์การ ได้แก่ พบว่า เครื่องมือ Balanced scorecard เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดผลดำเนินงาน ของโรงพยาบาล สิริانی ชุมพงษ์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง การวัดผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโดยใช้ Balanced scorecard พบว่า เครื่องมือ Balanced scorecard สามารถใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลได้เนื่องจากครอบคลุมทุกมุม มองของการบริหารจัดการและการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดตาม หลักการของ Balanced scorecard มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลและวัดได้ทั้งผลการปฏิบัติงานและปัจจัยผลักดันการ ปฏิบัติงาน, Mohanty R.P.Santhi K.and Haripriya C (1996) *เสนอแบบจำลองในการประเมินประสิทธิภาพ ของการ ระบบบริหารคุณภาพ TQM ใน health care systems* โดยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการระบบคุณภาพ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กรปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์ ผลงานวิจัยของ Raju and Lonial (2001) ปัจจัยด้านบริบทคุณภาพ (Quality context) และปัจจัยด้านการมุ่งเน้นการตลาด (Market orientation) พบว่า มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการของ โรงพยาบาล ผลงานวิจัย Naveh and Stern Z. (2005) พบว่า กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีผลต่อผล ดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขา หลังสวน ด้านการจัดการนวัตกรรมภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.31 ด้านที่มีผล มากที่สุด

ได้แก่ นวัตกรรมบริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาโดยให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการนวัตกรรมการจัดการ และวิเคราะห์ปัญหา และรับนำไปปฏิบัติในรูปแบบ contracting out เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดแก่กรมสรรพสามิตและประชาชน เนื่องหน่วยงานเอกชนที่เป็นมืออาชีพทางด้านการจัดการนวัตกรรมจะมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีในการจัดการนวัตกรรมให้กับ ข้าราชการ และเป็นการพัฒนาบุคลากร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับหนึ่ง เพื่อกำหนดนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชนเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ควรมีการประเมินผลการทำงานในทุก ๆ กระบวนการนวัตกรรมการจัดการโดยเฉพาะ ด้านการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ที่จัดทำเพื่อนำมาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยยกระดับของการให้บริการอย่างเข้มแข็งและมีประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นต้นแบบในการบริการประชาชนให้กับหน่วยงานอื่น

3. ควรนำ ผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การมาพิจารณา และปรับปรุง การกำหนด นโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะปรับเปลี่ยนตัวแปรใหม่ และวิธีการวิจัยตามความเหมาะสม เพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การ มาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนด นโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

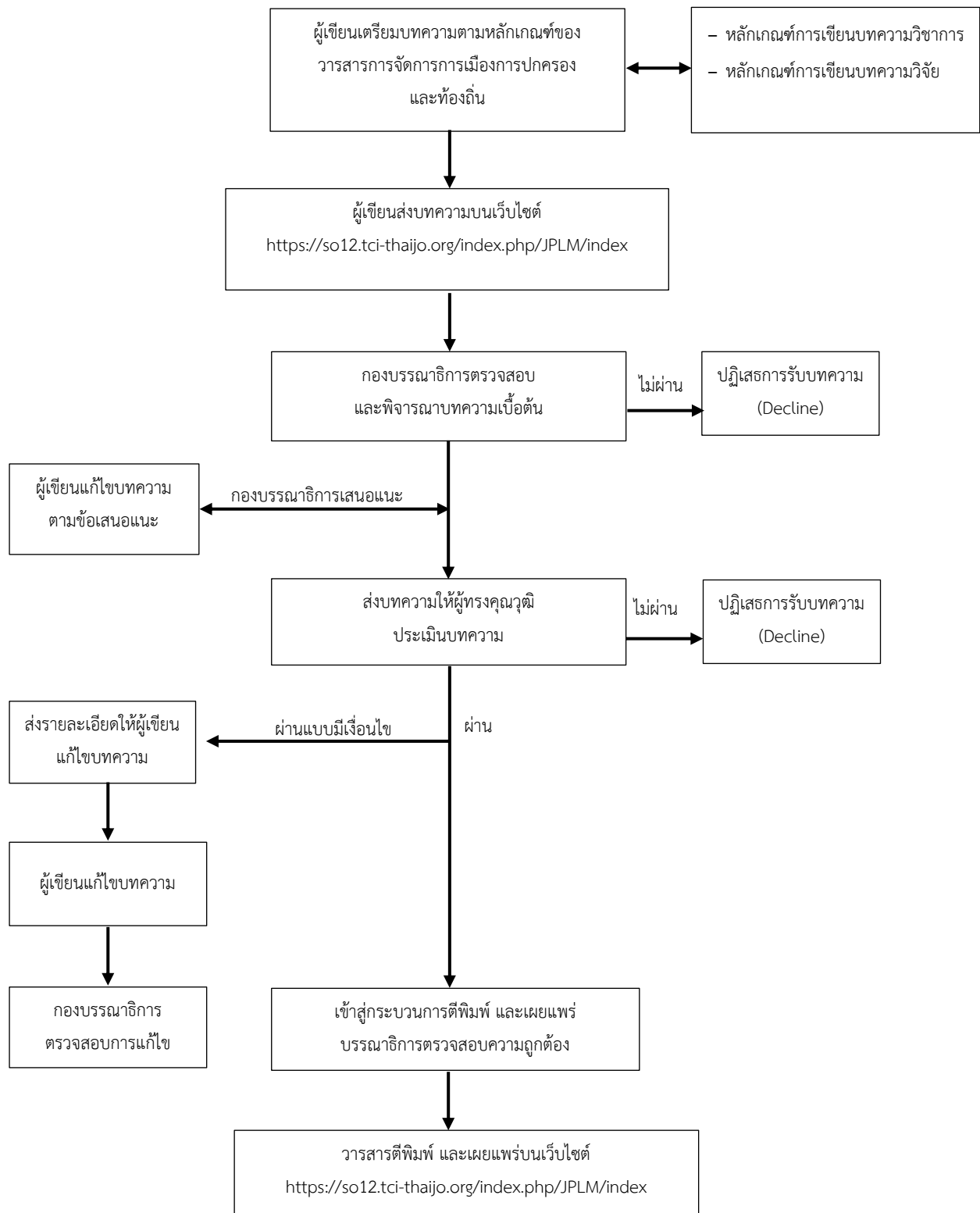
3. ควรศึกษาผลกระทบของการนำกระบวนการนวัตกรรมการจัดการไปปฏิบัติ ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสาขาอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ และนำเสนอแนวทางในด้านการนำนวัตกรรม กระบวนการจัดการไป

เอกสารอ้างอิง

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ, (สุเทพ ดีเยี่ยม) และณัฏยาณี บุญทองคำ. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6(3), หน้า 287-299

- ธนพัธ อุทยานกร. (2562). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต :กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต* สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดินแดน
- สร้อยชนา ไพสาโร. (2564). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย* . http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1661153514_6314832006.pdf
- มนัสชนก ทิพย์รักษา. *ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก* สืบค้นโดย : https://gsbooks.gs.kku.ac.th/56/grc14/files/rm_hmo5.pdf
- ประสงค์ โตนด . (2563). *การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 6(2).
- เมธิสา มหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร. (2564). *การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ* วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2564
- ดุขฎี วรรณธรรมดุขฎี. (2021). *รัฐบาลนวัตกรรม: การยอมรับปรับ นวัตกรรมในภาครัฐด้วยหลักการ บริการสาธารณะใหม่รัฐบาลนวัตกรรม*.วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564
- Chen, X., Yamauchi, T., Kato, T., Nishimura, Y., & Ito, H. (2010). Exploring the role of innovation in sustainable business development: A case study of eco-friendly product manufacturing. *Journal of Cleaner Production*, 18(4), 375-383.
- Mohanty, R. P., Santhi, K., & Haripriya, C. (1996). An integrated framework for total quality management implementation in manufacturing and service organizations. *Journal of Industrial Engineering*, 27(3), 20-30.
- Naveh, E., & Stern, Z. (2005). How quality improvement programs can affect general hospital performance. *International Journal of Quality in Health Care*, 17(2), 85-91.

ขั้นตอนการส่งบทความตีพิมพ์ วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น



จริยธรรมการตีพิมพ์วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

บทบาท หน้าที่ จริยธรรมของผู้เขียนบทความ

1. ผู้เขียนบทความจะต้องรับรองว่า บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ในวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ
2. ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการ หรือบทความวิจัยตามรูปแบบที่วารสารเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด
3. ผู้เขียนต้องไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) มาเป็นของตนเอง ซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำของผลงาน ไว้ในระดับไม่เกิน 20%
4. ผู้เขียนซึ่งมีชื่อปรากฏอยู่ในบทความจะต้องเป็นผู้มีส่วนในการจัดทำบทความหรือมีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง และขอสงวนสำหรับบุคคลที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำบทความจะไม่อนุญาตให้ใส่ชื่อลงไปเด็ดขาด หากมีการตรวจสอบทางวารสาร จะถอนบทความนั้นออกทันที
5. ผู้เขียนจะต้องมีความรับผิดชอบในการอ้างอิงเนื้อหาใน ผลงาน ภาพ หรือตาราง หากมีการนำมาใช้ในบทความของตนเอง โดยให้ระบุ “ที่มา” เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ และจะดำเนินการถอนบทความออกจากการเผยแพร่ของวารสารทันที
6. ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของรายการเอกสารอ้างอิง ทั้งในแง่ของรูปแบบและเนื้อหา และไม่ควรนำเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับบทความมาอ้างอิง หรือใส่ไว้ในเอกสารอ้างอิง และไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่มากเกินไป โดยจะต้องมีการอ้างอิงตรงตาม ระบบ APA. (Version 6) ที่วารสารกำหนดไว้
7. ผู้เขียนจะต้องปรับปรุงแก้ไขบทความตามผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ และกองบรรณาธิการ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หากไม่ปรับปรุงตามที่กำหนดจะต้องเลื่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ออกไป หรืออาจถูกปฏิเสธการเผยแพร่บทความ
8. บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารถือเป็นผลงานของผู้เขียน ผู้เขียนและผู้มีชื่อร่วมต้องรับผิดชอบต่อบทความนั้น
9. ในกรณีที่ผู้เขียนทำผิดจริยธรรมจะถูกตัดสิทธิ์การตีพิมพ์เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยจะแจ้งผู้เขียนและหน่วยงานสังกัดของผู้เขียน
10. ผู้เขียนจะต้องไม่รายงานข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลเท็จ หรือการปลอมแปลง บิดเบือน รวมไปถึงการตกแต่ง หรือ เลือกแสดงข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับข้อสรุป
11. การพิจารณาอนุญาตให้ลงตีพิมพ์ขึ้นอยู่กับพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และให้ถือเป็นที่สุด

บทบาทหน้าที่ จริยธรรมของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตามดูแลให้การดำเนินงานของวารสาร เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ถูกต้องตามจริยธรรม/จรรยาบรรณ ตามประกาศของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) เรื่องการประเมินด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ
2. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตาม และดำเนินการอย่างเหมาะสมกับเจ้าของบทความ หรือบทความที่ตรวจพบว่ามีผลกระทบด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณ เช่น การละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่น ซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำซ้อนของบทความไม่เกิน 20 %
3. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การตีพิมพ์เผยแพร่บทความที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เช่น การตีพิมพ์เผยแพร่บทความของบรรณาธิการ หรือกองบรรณาธิการ อย่างมีนัยสำคัญ หรือ ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบทความ เป็นต้น
4. บรรณาธิการมีหน้าที่ควบคุมดูแลและพิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร และต้องคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้วโดยพิจารณาจากความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสาร และจะต้องมีข้อความรู้ที่สะท้อนมุมมอง แนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากประสบการณ์ การสังเคราะห์เอกสาร หรืองานวิจัย มุ่งเน้นการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีใหม่รวมถึงแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันจะนำไปสู่การวิจัยในหัวข้อวิชาการที่สำคัญ
5. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของเจ้าของบทความ และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาของการประเมินบทความ ซึ่งวารสารได้กำหนดในลักษณะปกปิดรายชื่อทั้งสองด้าน (Double blind peer-reviewed)
6. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์จากวารสารอื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง และหากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น เกินตามที่กำหนดไว้ จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
7. บรรณาธิการจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับเจ้าของบทความ และผู้ประเมินบทความ โดยเด็ดขาด เพื่อรักษาไว้ซึ่งธรรมาภิบาลในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด
8. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วน หรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง
9. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องและให้ผลที่น่าเชื่อถือ โดยนำผลของการวิจัยมาเป็นตัวชี้แนะว่า สมควรตีพิมพ์เผยแพร่หรือไม่
10. หากบรรณาธิการตรวจพบว่า บทความมีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่เจ้าของบทความปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของบทความซึ่งถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ

11. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล ทั้งด้วยตนเองและคณะทำงานในเรื่องจำนวนและคุณภาพการอ้างอิงของวารสารที่ผิดไปจากสภาพความเป็นจริง เช่น มีการกำกับและร้องขอให้มีการอ้างอิงบทความในวารสารอื่นทั้งในลักษณะลับหรือเปิดเผย และมีการใช้อ้างอิงที่ไม่ถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหา
12. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การเก็บค่า Page charge หรือ processing fee คือ ต้องมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส เช่น กำหนดให้มีการประกาศกระบวนการเรียกเก็บอย่างชัดเจนหรือ ระบุราคาหรือเงื่อนไขของการเรียกเก็บค่า Page charge ตามที่ระบุได้ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณคือ ต้องรับประเมินบทความที่ตนเองนั้นมีความถนัดหรือมีความรู้หรือมีความเชี่ยวชาญกับเรื่อง หรือบทความที่ได้รับการประเมินนั้น ๆ ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงานหรือกระบวนการวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน และในการประเมินบทความด้วยผู้ประเมินไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ และควรปฏิเสธในบทความที่ตนเองนั้นไม่ถนัด
2. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณในความคิดเห็นทางวิชาการของตนเอง ลงในแบบฟอร์มการประเมินหรือเนื้อหาในบทความ ด้วยความยุติธรรม ไม่อคติ ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียงรวมทั้งตรงต่อเวลาตามที่วารสารกำหนดในการประเมิน
3. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาให้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความรวมถึงหลังจากที่พิจารณาประเมินบทความเสร็จแล้ว
4. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการวารสาร และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่าตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
5. ผู้ประเมินบทความ ควรคำนึงถึงการพิจารณาในหัวข้อ ชื่อเรื่อง หากเป็นบทความวิชาการสามารถพิจารณาให้แก้ไขชื่อเรื่องได้ แต่หากเป็นบทความวิจัย ควรพิจารณาเฉพาะความผิดพลาดด้านตัวสะกดและไม่ควรมีการพิจารณาให้เปลี่ยนชื่อเรื่องบทความวิจัย
6. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วน หรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเองและคนอื่น ๆ
7. เมื่อผู้ประเมินบทความพบว่า มีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือนกัน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ พร้อมแสดงหลักฐานให้เห็นเป็นประจักษ์

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น มีนโยบายจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และ ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านการจัดการการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการบริหารท้องถิ่น

ข้อกำหนดในการส่งบทความ จัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมกลงในวารสารต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อนกระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double-Blind Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญตรงกับสาขาวิชานั้นๆ จำนวน 3 คน เพื่อเป็นผู้ประเมินบทความ

แนวทางการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย

- มีประเด็นหรือความแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
- วิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และเสนอความรู้หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
- สอดแทรกความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจนและเที่ยงตรง
- มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และครอบคลุม
- มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นระบบ ใช้ภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสม

การส่งต้นฉบับ

1) **การตั้งค่านำกระดาษ** ต้นฉบับบทความต้องมีความยาว 10 - 15 หน้ากระดาษ A4 (รวมเอกสารอ้างอิง) พิมพ์บนกระดาษหน้าเดียว ภาษาไทยใช้ตัวอักษรแบบ TH Sarabun PSK ตั้งค่านำกระดาษโดยเว้นขอบบน ขอบซ้าย 1 นิ้ว และขอบขวา ขอบล่าง 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) กำหนดระยะห่างระหว่างบรรทัดเท่ากับ 1 และเว้นบรรทัดระหว่างแต่ละย่อหน้า การนำเสนอรูปภาพและตาราง ต้องนำเสนอรูปภาพและตารางที่มีความคมชัดพร้อมระบุหมายเลขกำกับรูปภาพไว้ด้านล่าง พิมพ์เป็นตัวหนา เช่น ตาราง 1 หรือ Table 1 และ ภาพที่ 1 หรือ Figure 1 รูปภาพที่นำเสนอต้องมีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วนและเข้าใจได้โดยไม่จำเป็นต้องกลับไปอ่านที่เนื้อความอีก ระบุลำดับของรูปภาพทุกรูปให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ในต้นฉบับ โดยคำอธิบายต้องกระชับและสอดคล้องกับรูปภาพที่นำเสนอ

2) **ชื่อเรื่อง** ต้องมีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง

3) **ชื่อผู้เขียน** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่ใต้ชื่อเรื่องตรงกลาง

4) **ระบุชื่อต้นสังกัด** หรือชื่อหน่วยงาน และอีเมล

5) มีบทคัดย่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 300 คำต่อบทคัดย่อ

6) กำหนดคำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (3 - 5 คำ)

7) การเรียงหัวข้อ หัวข้อใหญ่สุด ให้พิมพ์ชิดขอบด้านซ้าย หัวข้อย่อยเว้นห่างจาก หัวข้อใหญ่ 3-5 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 6 และหัวข้อย่อยขนาดเดียวกัน ต้องพิมพ์ให้ตรงกัน เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ ควรเว้นระยะพิมพ์ เพิ่มอีก 0.5 ช่วงบรรทัด

8) การใช้ตัวเลขคำย่อ และวงเล็บ ควรใช้ตัวเลขอารบิกทั้งหมด ใช้คำย่อที่เป็นสากลเท่านั้น (ระบุคำเต็มไว้ในครั้งแรก)

การอ้างอิงเอกสารในบทความ

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือหรือข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ผู้เขียนบทความต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด ก่อนส่งต้นฉบับผู้เขียนบทความควรตรวจสอบถึงความถูกต้องของการอ้างอิงเอกสาร เพื่อป้องกันความล่าช้าในการตีพิมพ์บทความ เนื่องจากบทความที่การอ้างอิงไม่ถูกต้องจะไม่ได้รับการส่งต่อเพื่อพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จนกว่าการอ้างอิงเอกสารจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง สำหรับการอ้างอิงเอกสารในบทความนั้น ใช้ระบบ APA 6th (ระบบ นาม-ปี) และเลขหน้าของเอกสารที่นำมาอ้างอิง กำกับท้ายเนื้อความที่ได้อ้างอิงเอกสารที่อ้างอิงในบทความจะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกรายการ และเจ้าของบทความต้องรับผิดชอบถึงความถูกต้องของเอกสารที่นำมาอ้างอิงทั้งหมด โดยรูปแบบของการอ้างอิงเอกสาร มีดังนี้

อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย

- 1) ผู้แต่งหนึ่งรายชื่อผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (สุพัตรา ยอดสุรงค์, 2561)
- 2) ผู้แต่ง 1 -3 รายให้อ้างชื่อของผู้แต่งสองรายชื่อ เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (ชัยฤทธิ์ ทองรอด และวราภรณ์ สารอินมุล, 2559) หากมีเอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 รายการให้ใช้เครื่องหมายอัฒภาค (;) คั่นระหว่างรายการอ้างอิง เช่น (อุษา งามมีศรี, 2562; วิศิษฐ์ ฤทธิ์บุญชัย, 2563)
- 3) ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 3 รายให้อ้างชื่อของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เช่น (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี และคณะ, 2563)
- 4) ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพญฺญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ

- 1) ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ปีที่พิมพ์ เช่น (Porter, 1980)
- 2) ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ปีที่พิมพ์ เช่น (Storey & Easingwood, 1999) และให้ใช้เครื่องหมายอัฒภาค (;) คั่นกลางระหว่างเอกสารที่นำมาอ้างอิง มากกว่า 1 เอกสาร เช่น (Drucker, 1954; Dooley & O'Sullivan, 2003)
- 3) ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งรายแรก ตามด้วย et al., ปีที่พิมพ์ (Woodman et al., 1993)
- 4) ให้เรียงลำดับการอ้างอิงชื่อผู้แต่ง

เอกสารอ้างอิง

(1) หนังสือ

รูปแบบ : ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ. / (ครั้งที่พิมพ์). /สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์

ตัวอย่าง : สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2549). การบริหารเชิงกลยุทธ์ STRATEGIC MANAGEMENT (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.

(2) บทความจากวารสาร

รูปแบบ : ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่/(ฉบับที่), /เลขหน้าแรกที่ตีพิมพ์-เลขหน้าสุดท้ายที่ตีพิมพ์.

ตัวอย่าง : ภคมน โภคะธีรกุล. (2562). แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป. *สารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 1(2), 116-125.

Pensirivarasup, J. (2022). Causal factors influencing attitudes on consumption behavior through perceived quality of functional drink products for beauty. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 12(2), 366-378.

(3) วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน./ (ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์/(ระดับคุณวุฒิพนธ์ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/หรือการค้นคว้าแบบอิสระ). ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง : สุภาพร เพชรรัตน์. (2565). การพัฒนากลยุทธ์ตลาดสำหรับวิสาหกิจชุมชนในกลุ่มประเภทอาหารแปรรูปจากสับปะรดในเขตภาคกลางตอนล่าง 2 (คุณวุฒิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Meesangpant, M. (2022). Development of quality management in the cosmeceutical industry (Doctoral Dissertation). Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

(4) สื่อออนไลน์

รูปแบบ: ผู้แต่ง./(วันที่ เดือน ปีที่เผยแพร่)./ชื่อบทความ./สืบค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี./จาก แหล่งที่อยู่ไฟล์ (URL)

ตัวอย่าง : อีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2563). กลยุทธ์ทางการตลาดสมัยใหม่ที่น่าสนใจ บางอย่างคุณอาจคาดไม่ถึง. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.thaiprint.org/2020/11/vol127/knowledge127-03/>
Clark, D. (1999). Instructional system design: The ADDIE model. Retrieved October 12 2022 from <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/sat.html>

การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) ไปที่ <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JPLM/index>

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ บทความปริทรรศน์ ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- 1) บทคัดย่อ
- 2) บทนำ
- 3) เนื้อเรื่อง แสดงสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ
- 4) องค์ความรู้จากการศึกษา ระบุองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับเข้าใจง่าย
- 5) บทสรุป
- 6) เอกสารอ้างอิง

ตัวอย่างการเขียนบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์
วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น

1 นิ้ว

1 นิ้ว

1 นิ้ว

TH Sarabun PSK
22 Point Bold

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย
ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ

TH Sarabun PSK
18 Point Bold

TH Sarabun PSK
16 Point Bold

¹ผู้เขียน, ²ผู้เขียน และ ³ผู้เขียน
Author, Author and Author
สังกัด (คณะ...มหาวิทยาลัย)
Affiliation (Faculty...University, Country.)
¹Email:....., ²Email:.....

TH Sarabun PSK
14 Point

บทคัดย่อ (250-300 คำ) → 18 Point Bold

16 Point

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการศึกษา.....

.....

.....

.....

.....

คำสำคัญ :,, 16 Point

16 Point Bold

Abstract → 18 Point Bold

16 Point

The purpose of this article is to present.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Keywords:;; 16 Point

16 Point Bold

บทนำ → 18 Point Bold

16 Point {

กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา โดยกว้างๆ (อ้างกฎหมาย นโยบาย หรือทฤษฎีมารองรับ).....

.....

ปัญหาเชิงพื้นที่หรือเชิงปัญหาเชิงสถานการณ์ (Main Idea).....

.....

สรุปหลักการและเหตุผล (Main Idea).....

.....

บทความนี้จะนำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้ (ปรับตามบริบท).....

.....

เนื้อหา 1 → 18 Point Bold

16 Point {

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เนื้อหา 2 } 18 Point Bold

16 Point {

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ฯลฯ

องค์ความรู้จากการศึกษา → 18 Point Bold

16 Point { ระบุงค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....
.....
.....

สรุป } 18 Point Bold

16 Point { สรุปในภาพรวมของบทความ
.....
.....

เอกสารอ้างอิง } 18 Point Bold

ตัวอย่าง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระนครพาณิชย์.

พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฉัตรชัย นาน้ำพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 3(3), 171-178

สุนันทา ภักดีไทย. (2561). *องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และปัจจัยเชิงสาเหตุของความเป็นพลเมืองของนักเรียนอาชีวศึกษา ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*(ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อาภรณ์ รัตนมณี. (9 มิถุนายน 2559). *ทำไมระบบการศึกษาไทยจึงพัฒนาช้า*. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2561, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/448>

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Kittichayathorn, P. (2012). *Styles and Steps of Community Management Movement for Drug Problem Prevention Learning Center: A Case of Thorraneekum, KhokFaet, Nong Chok, Bangkok*(Doctoral Dissertation). National Institute of Development Administration.

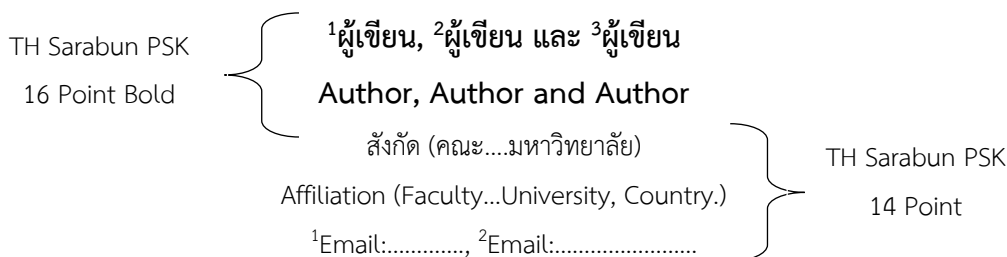
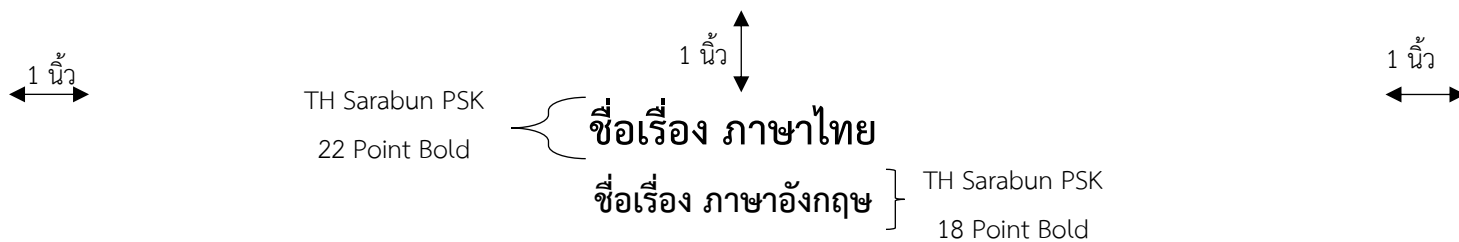
Nanposri, N. (2020). Factors Affecting Employee Savings Decision in Central Bangna Department Store, Bangkok. *Journal of Educational Innovation and Research*, 3(2), 131-140.

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิจัย

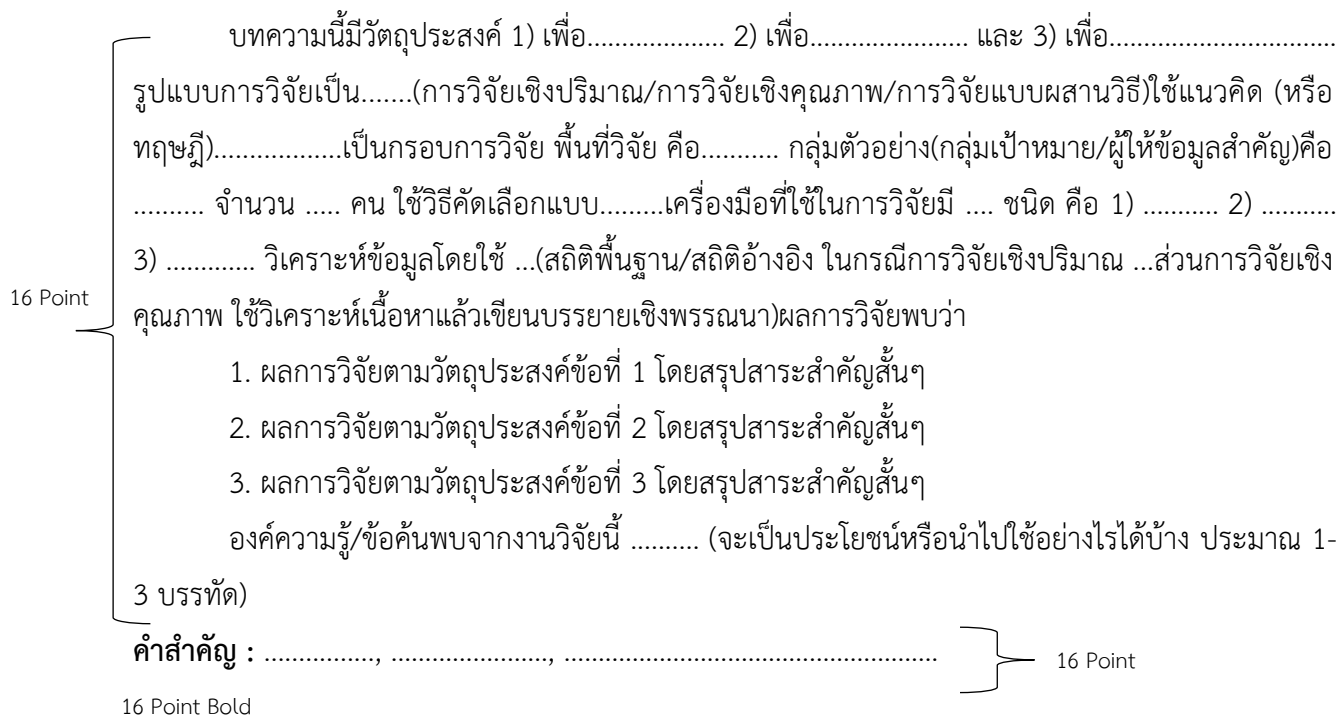
การเขียนบทความวิจัย ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- 1) บทคัดย่อ
- 2) บทนำ
- 3) วัตถุประสงค์การวิจัย
- 4) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)
- 5) การทบทวนวรรณกรรม เขียนครอบคลุมถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา
- 6) กรอบแนวคิดการวิจัย
- 5) ระเบียบวิธีวิจัย ระบุแบบแผนการวิจัย การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6) ผลการวิจัย/ผลการทดลอง เสนอผลที่พบตามวัตถุประสงค์การวิจัยตามลำดับอย่างชัดเจน ควรเสนอในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ
- 7) อภิปรายผล/วิจารณ์ เสนอเป็นความเรียง ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของผลการวิจัยกับกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ควรอภิปรายเป็นข้อ ๆ แต่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด
- 8) องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย ระบุองค์ความรู้ที่ได้อันเป็นผลมาจากการวิจัย ผ่านการสังเคราะห์ ออกมาในรูปแบบของ แผนภูมิ แผนภาพ หรือ ผังมโนทัศน์ พร้อมทั้งการอธิบายที่รัดกุมเข้าใจได้ง่าย
- 9) สรุป ระบุข้อสรุปที่สำคัญ
- 10) ข้อเสนอแนะ
 - (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
 - (2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
- 11) เอกสารอ้างอิง ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ ทั้งในเนื้อเรื่องและเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น



บทคัดย่อ → 18 Point Bold



Abstract → 18 Point Bold

16 Point

This Article aimed to study (1)
(2) the sample was.....
They was selected by the instrument for collecting data
was Analysis data by Descriptive statistics and Content Analysis.
The research results were found as follows;

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Keywords:;; 16 Point

16 Point Bold

บทนำ 18 Point Bold

16 Point

ย่อหน้าแรก เขียนอธิบายประเด็นวิจัย ปรากฏการณ์ ความน่าสนใจ ความสำคัญ โดยนำข้อมูล
งานวิจัยที่ตีพิมพ์เพื่อที่จะบ่งชี้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์ความรู้ (knowledge) หรือการทำงานของนักปฏิบัติ
(practice) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพอสังเขปเพื่อชี้ให้เห็นว่าที่ผ่านมา มีการค้นพบอะไรบ้างและค้นพบโดย
ใครบ้างเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอให้เห็นว่ายังมีช่องว่าง (gap) ของงานวิจัย

(อ้างอิงข้อมูลตัวเลขจากหน่วยงานราชการ/บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ 1-2 ปี/เจ้าของทฤษฎี)

ย่อหน้าที่สอง พื้นที่วิจัย ปัญหา ความต้องการ หรือลักษณะกลุ่มที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยเป็น
อย่างไร นักวิจัยได้มีประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมในพื้นที่นั้นอย่างไรบ้าง มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับพื้นที่
กลุ่มเป้าหมายอย่างไร

ย่อหน้าที่สาม เขียนแนะนำวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งจะเป็นเหมือนเข็มทิศบอกแนว
ทางการทำวิจัย [how?, where?, when?] นักวิจัยชี้ให้เห็นระเบียบวิธีวิจัยที่จะใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
การวิจัยที่วางไว้พอสังเขป

บทความวิจัยนี้นำเสนอ (โครงสร้าง และเนื้อหาของบทความที่จะนำเสนอ โดยปกติจะ
เขียนตามวัตถุประสงค์ หรือประเด็นตามหัวข้อบทความ และประโยชน์ที่จะเกิดแก่วงวิชาการหรือสังคม)

วัตถุประสงค์การวิจัย } 18 Point Bold

- 16 Point {
1. เพื่อศึกษา.....
 2. เพื่อศึกษา
 3. เพื่อศึกษา

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) } 18 Point Bold

การทบทวนวรรณกรรม } 18 Point Bold

- 16 Point {
- เขียนควรรอธิบายถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเติมเต็มช่องว่างของความรู้นี้ได้ การทบทวนวรรณกรรมต้องมีการอ้างอิงอย่างครบถ้วน รวมทั้งควรมีการวิเคราะห์และจัดระบบความสัมพันธ์ของวรรณกรรมเหล่านั้นด้วย
1.
 2.
- สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้เขียนนำเอาทฤษฎี /แนวคิดที่ทบทวนมาใช้ในการวิจัยอย่างไร ในประเด็นไหน

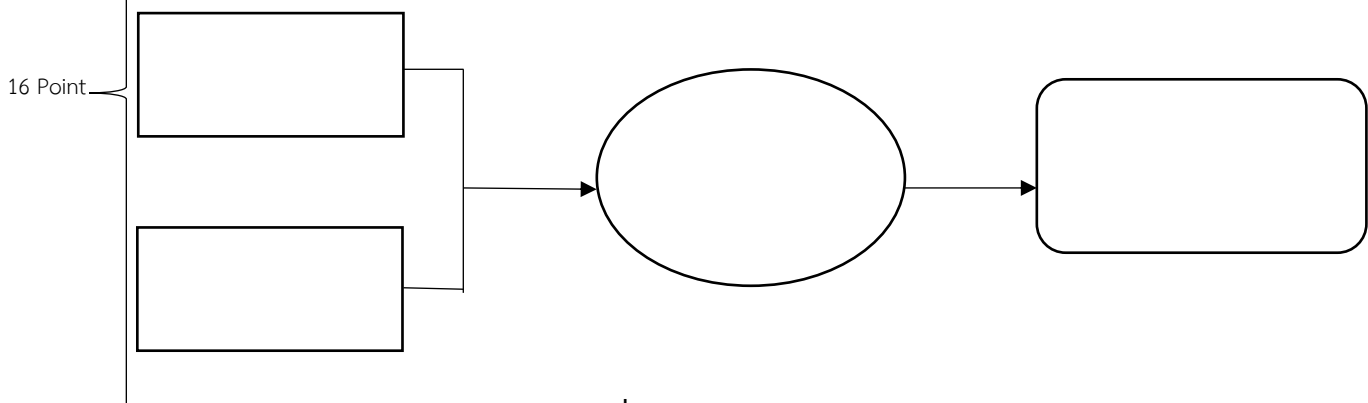
กรอบแนวคิดการวิจัย } 18 Point Bold

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ ... ประกอบด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

เขียนตัวแปรอิสระ

กระบวนการ/เครื่องมือ/พื้นที่/กลุ่มเป้าหมาย

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

18 Point Bold

16 Point

ผลการวิจัย

18 Point Bold

16 Point

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า.....

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า.....

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า.....

อภิปรายผลการวิจัย

18 Point Bold

16 Point

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า

.....ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ.....

.....(เอกสารสนับสนุน).....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

.....ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ.....

.....(เอกสารสนับสนุน).....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า

.....ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ.....

.....(เอกสารสนับสนุน).....

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

18 Point Bold

16 Point

ระบุงค์ความรู้ันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

สรุป

18 Point Bold

16 Point

สรุปในภาพรวมของบทความ

ข้อเสนอแนะ

18 Point Bold

16 Point

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ

..... โดยควรให้ความสำคัญกับ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควร

ทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

เอกสารอ้างอิง

18 Point Bold

ตัวอย่าง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระนครพาณิชย์.

พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ฉัตรชัย นาถำพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 3(3), 171-178
- สุนันทา รักดีไทย. (2561). องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และปัจจัยเชิงสาเหตุของความเป็นพลเมืองของนักเรียนอาชีวศึกษา ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ชุมชนนิพนธ์ครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อาภรณ์ รัตน์มณี. (9 มิถุนายน 2559). ทำไมระบบการศึกษาไทยจึงพัฒนาช้า. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2561, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/448>
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Kittichayathorn, P. (2012). *Styles and Steps of Community Management Movement for Drug Problem Prevention Learning Center: A Case of Thorraneekum, KhokFaet, Nong Chok, Bangkok*(Doctoral Dissertation). National Institute of Development Administration.
- Nanposri, N. (2020). Factors Affecting Employee Savings Decision in Central Bangna Department Store, Bangkok. *Journal of Educational Innovation and Research*, 3(2), 131-140.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2000). *Organizational Behavior*. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Wathanapradith, K., & Soma, P. (2016). *Peace Village in the 26th Buddhist Century: Knowledge Learned from Ta Koy Nang Village Sisaket Province*(Research Report). Ayuthaya: Buddhist Research Institute of MCU.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

บทความที่ส่งเข้ามาตีพิมพ์ในวารสาร จะไม่มีค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ การส่งบทความเข้ามาเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของบทความตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน หากไม่ปฏิบัติตามกติกา กองบรรณาธิการวารสารขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการตีพิมพ์ดังต่อไปนี้

1. หากบทความมีความซ้ำซ้อนมากกว่า 20%
2. เจ้าของบทความไม่ปฏิบัติตามรูปแบบของวารสาร
3. บทความไม่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือไม่แก้ไขบทความตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิตามระยะเวลาที่กำหนด (1 เดือน หลังการแจ้งจากกองบรรณาธิการ)

การส่งบทความเข้าระบบออนไลน์ของวารสาร เพื่อได้รับการตีพิมพ์การส่งในระบบ สามารถส่งเข้าระบบออนไลน์ได้เว็บไซต์ของวารสาร ได้ที่ <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JPLM/index>