

รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

Model of efficient Managerial public administration Development personnel

attached to Excise Department

วาลิกา มลิวัลย์ผุดผ่อง¹

walika Maliwanphudphong¹

นักวิชาการสรรพสามิตกรมสรรพสามิต¹

E-mail: Saiymedia@gmail.com

Retrieved 29-03-2023; Revised 18-04-2023; Accepted 20-04-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการจำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการกับรูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน (4) เพื่อพยากรณ์รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 250 นาย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเชิงเดียว สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับสูงที่สุด (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการกับรูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับปานกลางค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (4) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการสามารถพยากรณ์ รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 37.3 โดยตัวแบบ ประกอบด้วย การจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ = .1430ค่าคงที่+.274การจัดองค์การ +.261การวางแผน +.152การควบคุม

คำสำคัญ: การจัดการ, พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ กรมสรรพสามิตส่วนกลาง, รูปแบบ

Abstract

This research aimed to 1) verified Efficient Managerial public administration Development personnel attached to Excise Department aim to maximum people utilities.2) compare respondents' attitude toward Efficient Managerial public administration Development via demographic factors. 3) explain correlation between affecting factors with Efficient Managerial public administration Development.4) forecast Model of Efficient Managerial public administration Development. This was quantitative research; sample were 250 personnel attached to Excise Department. Questionnaires were data collection tools. Analytical Statistics were percentages standard deviation mean t test ANOVA F and Multiple regression. The results revealed that 1) Efficient Managerial public administration Development personnel attached to Excise Department aim to maximum people utilities were highest level. 2) There was not difference among respondents' attitude toward efficient managerial public administration development via demographic factors. 3) There were positive significant statistics correlation moderate high level between affecting factors with efficient managerial public administration development at .01statistical level. 4) affecting factors cold forecast variation of Model of Efficient Managerial public administration Development at 37.3 and model were Efficient Managerial public administration Development = .1430 constant +.274 organization +.261planning+.152 controlling.

Keywords: Management, Efficient public administration Development Excise Division, model

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับเริ่มจาก พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ ปัจจุบัน พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติหลักการที่สำคัญของการสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน และในทุกระดับตั้งแต่ร่วมรับรู้ไปจนถึงร่วมทำและร่วมรับผลประโยชน์จากการจัดการภาครัฐ ด้วยการนำหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เน้นการบริหารงานที่สอดคล้องหลักการในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เช่นเดียวกับอารยประเทศที่ปกครองตามระบอบประชาธิปไตยหลายๆ ประเทศในโลกที่ดำเนินการเพื่อให้อยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหารหรือการปกครอง และการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น ข้าราชการในฐานะผู้ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน จะต้องมีการเรียนรู้เสริมสร้างทักษะใหม่ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น ประชาชนและข้าราชการสามารถปฏิบัติงาน ระบุงปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขร่วมกันได้ อย่างไรก็ดีเนื่องจากปัญหาในการบริหารงานที่มีความซับซ้อน และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งยังมีสาธารณชนคอยวิพากษ์วิจารณ์การ

ทำงานของข้าราชการในเชิงลดยุ่เสมอ หน่วยงานราชการควรจะดำเนินการหรือบริหารงานอย่างไร ที่จะทำงานเพื่อบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และอาจจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้การบริการประชาชนให้ประสบความสำเร็จได้ สิ่งที่ยังขาดอยู่คือรูปแบบของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในการให้บริการสาธารณะในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการเคลื่อนไหวเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการของหน่วยงานราชการอยู่มาก เช่น เรื่องของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ การทบทวนการทำงาน การบริหารที่มุ่งผลลัพธ์เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และการบริหารงานให้มีคุณภาพเป็นสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2555) สรุปว่า ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมให้การพัฒนากระบวนการราชการไทย ได้นำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชน ตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีใหม่ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สะดวกต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 279 ซึ่งได้ กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐแต่ละประเภทไว้ด้วย หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 แนวคิด 10 หลักการ ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วยหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลผลิตอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาใน การทำงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการและผู้ใช้บริการ (หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการและผู้ใช้บริการได้ส่วนเสียในทุกฝ่าย เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตาม พันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หลักการตอบสนอง หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องสามารถ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนอง ตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2. ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบต่อส่วนรวมสามารถตรวจสอบได้ หมายถึง การปฏิบัติราชการ ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ หลักเปิดเผย โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สถานะทางกายหรือ สุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางสังคม ศาสนา และอื่น ๆ

3. หลักประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทามติ หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมตัดสินใจและร่วมตรวจสอบ โดยมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร ประกอบด้วย หลักคุณธรรม จริยธรรม (Morality Ethic) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวก มีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็น ที่ตั้ง ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นหลัก

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น พันธกิจ ของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน การนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี การผลักดันนโยบายภาษีเพื่อความผาสุกของประชาชน การพัฒนาองค์กรตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (info, 2022) เป็นหน่วยงานสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนผู้เสียภาษีสรรพสามิต เป็นหน่วยงานที่ต้องแสวงหารูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน

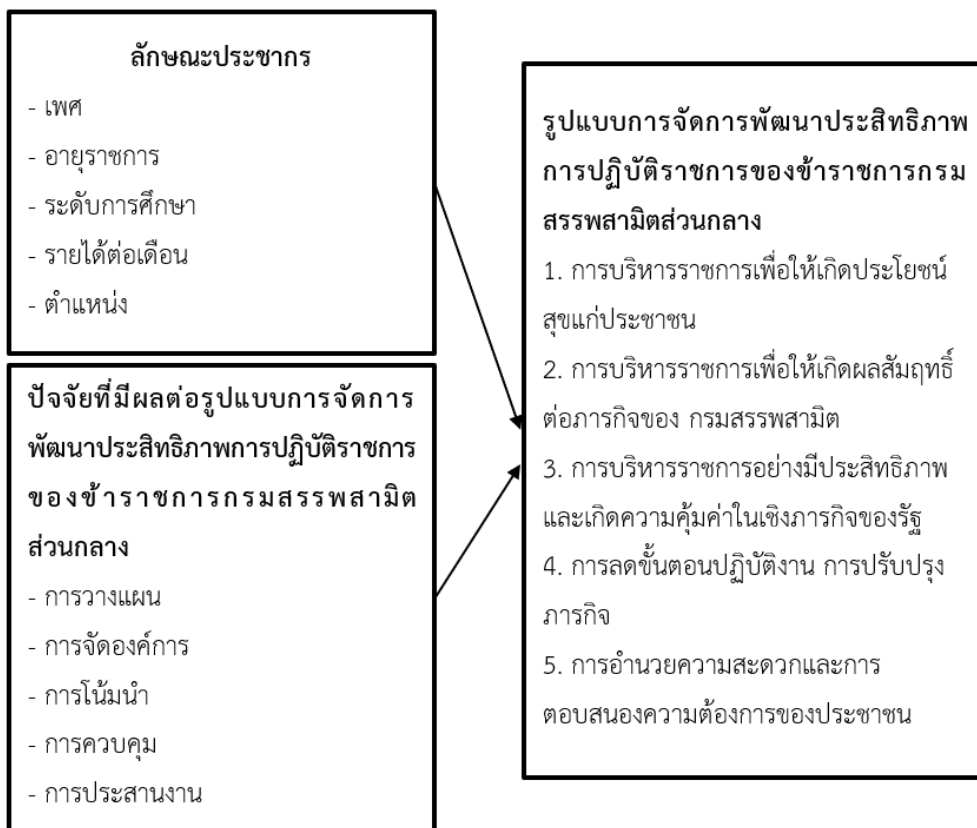
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน กับรูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
4. เพื่อพยากรณ์รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ประกอบด้วย (1) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (3) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการภาครัฐภาคใหม่ (4) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ (5) ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ (6) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (8) กรอบความคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่การวิจัยได้แก่ กรมสรรพสามิตส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสังกัด กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 250 นาย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนเชิงเดียว สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

อายุราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ราชการ 11-20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ อายุราชการ 1-5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุราชการมากกว่า 21 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ 23.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน เป็นร้อยละ 44.0 รองลงมารายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000-20,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมารายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา ตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา ตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมา ตำแหน่งปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รองลงมา ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด ตำแหน่งเชี่ยวชาญ จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.66 รองลงมาคือ ด้านการโน้มนำเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 และ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. รูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง ด้านความสำเร็จการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพ ภาพรวม อยู่ในระดับมากและที่น้อยที่สุด ได้แก่การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ รัฐบาลต้องพัฒนา การนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนกลางประกอบด้วย ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ การควบคุมและการประสานงาน พบว่า ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นแล้วน้อยกว่า จึงสมควรพัฒนาการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกภาคส่วนมีว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการการทำให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการให้เป็นรูปธรรม

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐสามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติยศและศักดิ์ศรีสมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยในด้านความเหมาะสมของการพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการทุกหน่วยงาน
2. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมที่แท้จริง

3. วิจัยความเป็นไปได้ในการปลดการแทรกแซงในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ

เอกสารอ้างอิง

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริ. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 9(3), 30 – 90.
- วาสนา แก้วฟอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่. (รายงานผลการวิจัย). อุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. วารสารการบริหารท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10(3), 130 – 144.
- พงศธร ผาสิงห์. (2552). การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานบุคคลของเทศบาลในจังหวัด. อุตรดิตถ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ. อุตรดิตถ์.
- เพชร กล้าหาญ. (2552). การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- วิชาญ เกษเพชร. (2545). การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพกับความสำเร็จของการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์สาขา การบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.