



การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

**Administration Performance Influencing the Effectiveness of Revenue
Collection in the Area within the Scope of Responsibility
of the Regional Excise Bureau 7**

ปรีชา น้อยพ่วง

Preecha Noipuang

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**Master of Business Administration Thesis in General Management
Phetchaburi Rajabhat University**

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัด
 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ผู้วิจัย นายปรีชา น้อยพ่วง

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง)

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รองศาสตราจารย์ นิภา เพชรสม)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นรินทร ศรีวรรณารถ)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ผู้วิจัย นายปรีชา น้อยพ่วง สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ 2) ศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ และ 3) ศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีการปฏิบัติในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการนำองค์กรณีระดับการปฏิบัติมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กรณีระดับการปฏิบัติมากเท่ากัน สุดท้ายคือด้านการควบคุม ตามลำดับ

2. ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีประสิทธิผลระดับมากทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิผลมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ และด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามลำดับ

3. การบริหารการจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้คือ การให้บริการมีคุณภาพ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ เต็มใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรสืบทอด และถือปฏิบัติต่อไป ในขณะที่หัวหน้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือไม่ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ผู้บริหารควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น

Thesis title: Administration Performance Influencing the Effectiveness of Revenue Collection in the Area within the Scope of Responsibility of the Regional Excise Bureau 7 **Researcher:** Mr. Preecha Noipuang **Major:** General Management **Year:** 2011

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine the administration performance of revenue collection, 2) evaluate the effectiveness of revenue collection, and 3) study the administration performance influencing the effectiveness of revenue collection in the area within the scope of responsibility of the Regional Excise Bureau 7. Research sample comprised 208 officials, government employees and operational level staff of the Regional Excise Bureau 7. The research tools was a 5-level questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and the simple regression analysis.

The results of this research were as follows:

1. In the overall analysis of revenue collection commitment, administration function was ranked high; while the commitment analysis of individual functions revealed in descending order of degree that organizational leadership was highest, followed by planning and organizing functions which achieved the same level, and control function in the final place.

2. The overall effectiveness of revenue collection was ranked high; while the effectiveness analysis of individual aspects revealed in descending order of degree that the quality of service provision was highest, followed by collection capability, and excise law violator suppression capability.

3. Administration performance of revenue exercised influenced over the effectiveness of revenue collection in the area within the scope of responsibility of the Regional Excise Bureau 7, with predictability value of 64.90 percent.

The outcome of this research is the quality of service with official's grateful intension, willingness, fairness, culture of good organization which should be maintained. However, the officials felt that they received unfair promotion and unfair social welfare. Therefore, administrators should consider financial promotion and position transition with more fairness for their officials.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทั้งนี้เป็นเพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง ประธานที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการให้ คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่เสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา ประธานคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ นิภา เพชรสม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์กฤตชน วงศ์รัตน์ ที่ได้ให้ข้อแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา กลิ่นงาม ดร.สิทธิชัย อนันต์รังสี และ นายกฤติเดช จิตโอฬาร ที่เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ สรรพสามิตทุกท่านที่ให้ความกรุณาให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปรีชา น้อยพ่วง

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต.....	9
แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต.....	10
คำรับรองผลการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต.....	11
ความหมายของภาษีสรรพสามิต.....	12
หลักการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร.....	15
ความหมายของภาษีอากร.....	15
หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	19
ความหมายของประสิทธิผล.....	19

การวัดและวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์การ.....	21
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ (ต่อ)	หน้า
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....	28
ความหมายและองค์ประกอบขององค์การ.....	28
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	33
ความหมายของการบริการ.....	33
ลักษณะสำคัญของการบริการ.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	37
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....	37
คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน.....	39
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	52
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7....	56
ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 7.....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ (ต่อ)	หน้า
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	67
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)	82
ประวัติผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 53
2	ประเภทตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 53
3	อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 54
4	การศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 54
5	รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 55
6	สังกัดฝ่ายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯหรือสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถาม..... 55
7	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบ แบบสอบถาม..... 56
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการวางแผน..... 56
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการจัดองค์กร..... 58
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการนำ..... 59
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการควบคุม..... 60
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการ จัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวม ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้..... 62
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการ จัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวม ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต..... 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)	หน้า
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการ จัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	65
15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์.....	68
16 ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยตัวพยากรณ์และการทดสอบนัยสำคัญด้วยค่า t	68

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน เป็นกรมที่จัดเก็บรายได้ที่สำคัญกรมหนึ่ง และยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือ องค์การสุรา และโรงงานไฟ ในปัจจุบัน กรมสรรพสามิตจัดเก็บสินค้าและบริการ รวม 21 ประเภท ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า เครื่องแก้วประเภทแก้วคริสตัล รถยนต์นั่ง รถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน เรือยอร์ช และยานพาหนะทางน้ำที่ใช้เพื่อความปลอดภัย ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมสิ่งทอปูพื้นที่ทำด้วยขนสัตว์ รถจักรยานยนต์ แบตเตอรี่ สถานบริการสนามม้า สถานบริการสนามกอล์ฟ สถานบริการไนต์คลับ ดิสโก้เทค สถานบริการอาบน้ำหรืออบและนวด การบริการโทคมนาคม สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนประเภทอนุพันธ์ชนิดฮาโลเจนเต็ลของไฮโดรคาร์บอน หินอ่อนและหินแกรนิต และสลากกินแบ่งรัฐบาล (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

วิสัยทัศน์ของกรมสรรพสามิต คือ องค์การพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2552 กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีได้ทั้งสิ้น 291,221.20 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน (278,312.48 ล้านบาท) จำนวน 12,908.73 ล้านบาท หรือเพิ่ม ขึ้น 4.64 % (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

พันธกิจของกรมสรรพสามิต เพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี และบริหารงานแบบองค์กรพลวัต นอกจากนี้ยังได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อรองรับเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนดให้ ได้แก่ จัดเก็บภาษีเพื่อเสริมสร้างฐานะการคลังอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย และบริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกรมสรรพสามิต ได้ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) มีลักษณะเป็น Web Application ในการทำงานร่วมกับฐานข้อมูลและสามารถ

เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ทั้งระบบ Intranet และ Internet เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต และบริการประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตกำลังดำเนินการพัฒนาและจัดวางระบบ Smart Office หรือ สำนักงานอัจฉริยะ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาออกแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมเข้ากับการจัดรูปแบบของสำนักงานที่ทันสมัย ทำให้เกิดความรู้สึกสบาย สบายงาน และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ ซึ่ง Smart Office จะเน้นการประหยัดพลังงาน คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สร้างความผาสุกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ผู้รับบริการด้วยการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ประทับใจ สำหรับแนวคิดเรื่องรูปแบบ Smart Office จะมีการปรับปรุง 3 ด้าน คือ ด้าน Hardware ด้าน Software และด้าน Peopleware

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เป็นหน่วยงานสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง กำกับดูแล สนับสนุนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่รวม 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี ซึ่งมีการกิจหลักในการจัดเก็บภาษีเป็นรายได้ของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และยังจัดเก็บรายได้จากสินค้าในความรับผิดชอบตามกฎหมายสรรพสามิต เช่น สุรา ยาสูบ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ให้กับหน่วยงานอื่นได้แก่ เงินจัดสรรเพื่อกระทรวงมหาดไทย กองทุนน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เงินบำรุงองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และเงินบำรุงกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อีกด้วย

ในปีงบประมาณ 2552 ประเทศไทยยังคงประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งส่งผลให้การบริโภคชะลอตัว การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจึงอยู่ในระดับต่ำ แต่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัด ได้ตระหนักในการกิจที่ได้รับมอบหมายจึงพยายามบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี ประชาชน และการณรงค์ให้มีการบริโภคสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งการป้องกันปราบปราม การติดตามตรวจสอบ การจัดเก็บภาษีจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของภาษีและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนที่สุจริต ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2552 สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าเป้าหมายที่ประมาณการไว้จำนวน 14,477.12 ล้านบาท โดยจัดเก็บได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 16,484.53 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย 2,007.42 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.87 เปอร์เซนต์ และยังจัดเก็บรายได้ให้กับหน่วยงานอื่นอีกเป็นจำนวน 2,568.86 ล้านบาท (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

ในที่นี้จะทำการศึกษาถึงปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ซึ่งได้ศึกษาจากข้อมูลสถิติการจัดเก็บรายได้ และผลการปราบปรามผู้กระทำความผิด มีปัญหาพอสรุปได้ดังนี้ (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online) 1) การจัดเก็บรายได้จากสินค้าและบริการบางประเภทไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพสามิตตั้งไว้ 2) การปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจกฎหมายสรรพสามิต มักมีการกระทำความผิดกฎหมาย มีการหลบหลีก หรือหลีกเลี่ยงภาษีอยู่บ่อย ๆ และ 3) มีการปรับปรุงระบบงานการให้บริการโดยใช้วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการพัฒนาในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการฝึกอบรมอยู่เสมอ เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดเก็บรายได้ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มเม็ดเต็มหน่วยเท่าที่ควร สินค้าบางประเภทไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย มีการรั่วไหลในการจัดเก็บรายได้บางส่วน ปัญหาการหลบหลีก หรือหลีกเลี่ยงไม่มาชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตยังคงมีอยู่

ปัญหาเหล่านี้จะไม่สามารถแก้ไขให้ประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร เพราะปัจจุบันปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ คน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น และระบบการบริหารขององค์กร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ การปราบปราม การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและการจัดเก็บรายได้สินค้าและบริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงและปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ซึ่งจะได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา หาทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
3. เพื่อศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

สมมุติฐานการวิจัย

การบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ศึกษากระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม อันส่งผลถึงประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นจากผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม จำนวน 208 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาภายในเขตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 แบ่งเป็น 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเดือนตุลาคม 2553 รวมเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ หมายถึง ความสำเร็จหรือผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้โดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของเขตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จากการจัดเก็บรายได้ภาษีสุราตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ภาษีสินค้าและบริการ ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตสุรา ยาสูบ และไฟฟ้ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 17 และ 19 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติไฟฟ้ พ.ศ. 2486 ผลการปราบปรามเป็นไปตามเป้าหมาย และให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ

ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการจัดเก็บรายได้ รู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ความรู้ที่เป็นทักษะใหม่ ๆ ตามกฎหมายสรรพสามิตและกฎหมายอื่น ๆ ทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ อันจะนำไปสู่การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ที่มีหน้าที่ตรวจปราบปราม เข้าใจถึงเทคนิค ขั้นตอนวิธีการในการตรวจปราบปราม รู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ความรู้ที่เป็นทักษะใหม่ ๆ ตามกฎหมายสรรพสามิตและกฎหมายอื่น ๆ ทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปราบปราม อันจะนำไปสู่ผลการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ของผู้บริหาร ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผน หมายถึง การเตรียมการ การคิดคาดคะเนและตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุด นำมาวางแผนทางการปฏิบัติงาน การประสานงานในกิจการต่าง ๆ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น แผนการจัดเก็บรายได้ แผนการปราบปรามผู้กระทำความผิด

การจัดองค์กร หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้บริหารนำมาใช้ในองค์กร โดยนำแผนงานที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ การมอบหมายงาน มอบอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรรับผิดชอบ การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดกลุ่มงาน การกำหนดสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

การนำองค์กร หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการสั่งการ การจูงใจเพื่อให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ทำให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร และนำกระบวนการดังกล่าวนี้ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการขององค์กร

การควบคุม หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์กร รวมทั้งการวัดผลการทำงานในปัจจุบันเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น การตรวจสอบผลการจัดเก็บรายได้ ผลการปราบปรามผู้กระทำความผิด การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน มีการเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียสิ้นเปลืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 รวม 9 พื้นที่ ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี ซึ่งมีการกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเป็นรายได้ของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และตรวจปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

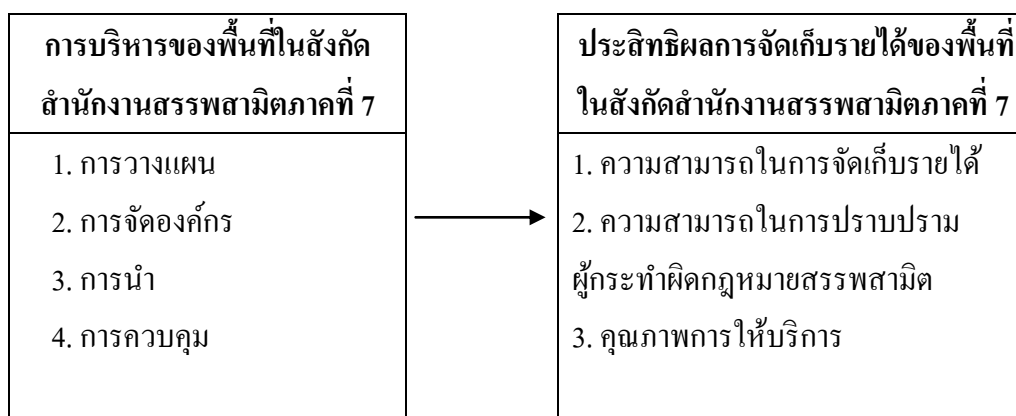
จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ Stephen P. Robbins (2551 : 4) James M. Higgins, (1994 : 7) James L. Gibson, (1997 : 16) เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2550 : 3) กิบสัน (Gibson, 1997 อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 11) จำแนกการบริหารเป็น 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organization) 3) การนำ (Leading) และ 4) การควบคุม (Controlling)

ส่วนประสิทธิผลขององค์กรใช้แนวคิดของ Maciariello & Kirby (2550) Certo (2550) Vocchio (2550) Robbins. (2550) Merryman A. (2550) Barnard Nanus (2550) James L. Gibson (2547) Richard M. Steers (2547) ชงชัย สันติวงษ์ (2538) ศิริพงษ์ อดาวัลย์ ณ อยุธยา

ดังนั้น กรอบแนวคิดการวิจัยที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อให้มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ซึ่งได้รวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้นำเอาแนวคิดของ สตีเฟนส์ พี โรบบินส์ (Stephen P. Robbins, 2551 : 4) และนักวิชาการท่านอื่น ๆ แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
3. ทำให้ทราบถึงการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
4. จากผลการวิจัยนี้ทำให้สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และกรมสรรพสามิต สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ โดยนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจุดอ่อนในแต่ละด้านของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ผลการจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายดังที่กรมสรรพสามิตได้ตั้งไว้ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้เน้นการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ทำการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยมีหัวข้อแนวความคิดและทฤษฎี ดังนี้

ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน เป็นกรมที่จัดเก็บรายได้ที่สำคัญกรมหนึ่ง และยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือ องค์การสุรา และโรงงานไฟ ในปัจจุบัน กรมสรรพสามิตจัดเก็บสินค้าและบริการ รวม 21 ประเภท ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้ว เครื่องแก้ว ประเภทแก้วคริสตัล รถยนต์นั่ง รถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน เรือยอร์ช และยานพาหนะทางน้ำที่ใช้เพื่อความสะดวก* ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมสิ่งทอปูพื้นที่ทำด้วยขนสัตว์ รถจักรยานยนต์ แบตเตอรี่ สถานบริการสนามม้า สถานบริการสนามกอล์ฟ สถานบริการไนต์คลับ ดิสโก้เธค สถานบริการอาบน้ำหรืออบและนวด การบริการโทคมนาคม สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนประเภทอนุพันธ์ชนิดฮาโลเจนเตตระของไฮโดรคาร์บอน หินอ่อนและหินแกรนิต* และสลากกินแบ่งรัฐบาล* (*หมายถึง ยกเว้นภาษี)

ทั้งนี้โดยอาศัยอำนาจในการจัดเก็บรายได้ตามกฎหมาย 7 ฉบับ ดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493
2. พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509
3. พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486
4. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
5. พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
6. พระราชบัญญัติจัดสรรภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
7. พระราชบัญญัติจัดสรรภาษีสุรา พ.ศ. 2527

คำว่า “สรรพสามิต” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Excise เป็นคำที่มาจากภาษาฮอลันดา ตรงกัน Excijs หรือ Accijs ซึ่งประเทศฮอลแลนด์เป็นประเทศที่นำภาษีสรรพสามิตมาใช้เป็นครั้งแรก และแพร่หลายไปในประเทศอังกฤษและประเทศอื่น ๆ ในเวลาต่อมา และตามพจนานุกรม ภาษีสรรพสามิตหมายความว่า อากรที่เก็บจากสิ่งของภายในประเทศ เงินรายได้ของแผ่นดินที่เก็บตามประเพณีที่เป็นเจ้าของประเทศ เรียกว่า รัฐสามิต

แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต

วิสัยทัศน์กรมสรรพสามิต คือ องค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม และได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต พ.ศ.2553 (กรมสรรพสามิต : Online) ไว้ดังนี้

พันธกิจที่ 1 ส่งเสริมฐานะการคลังอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 จัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 1.1 บริหารจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

โครงการที่ 1 การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตให้เป็นไปตามเป้าหมาย

โครงการที่ 2 การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย

สรรพสามิตเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ 1.2 เพิ่มประสิทธิภาพจัดเก็บภาษี

โครงการที่ 3 การตรวจสอบภาษีเชิงรุก

โครงการที่ 4 โครงการตรวจวิเคราะห์สินค้า

โครงการที่ 5 ศึกษาแนวทางในการนำหลักความคุ้มค่ามาช่วยในการ

วิเคราะห์และพัฒนากาการบริหารการจัดเก็บภาษี

พันธกิจที่ 2 เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ 2.1 สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

โครงการที่ 6 การปรับปรุงมาตรฐานจัดเก็บภาษีให้ชัดเจนและเป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 2.2 ปรับปรุงมาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจปกป้องสังคม
และสิ่งแวดล้อม

โครงการที่ 7 แผนแม่บทภาษีสรรพสามิต

พันธกิจที่ 3 สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 3.1 บริหารงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

โครงการที่ 8 การยกระดับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 3.2 บริหารงานแบบบูรณาการ

โครงการที่ 9 การบูรณาการงานกลุ่มภารกิจด้านรายได้ กระทรวงการคลัง

โครงการที่ 10 การบูรณาการระบบบริการของกลุ่มภารกิจด้านรายได้
กระทรวงการคลัง

พันธกิจที่ 4 บริหารงานแบบองค์กรพลวัต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารงานแบบองค์กรพลวัตโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 4.1 ส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล

โครงการที่ 11 โครงการส่งเสริมการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 4.2 บริหารความเปลี่ยนแปลงบนฐานความรู้

โครงการที่ 12 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรมสรรพสามิต

กลยุทธ์ที่ 4.3 สร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

โครงการที่ 13 โครงการปรับโครงสร้างสรรพสามิตพื้นที่

โครงการที่ 14 โครงการปรับปรุงสำนักงาน

โครงการที่ 15 โครงการปรับปรุงบ้านพักข้าราชการ

คำรับรองผลการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต

ในแต่ละปีก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานในปีงบประมาณต่อไป ผู้บริหารของกรมสรรพสามิต
จะต้องลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต และกระทรวงการคลัง โดยมีเกณฑ์
การประเมิน (กรมสรรพสามิต : Online) ดังนี้

มติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล (น้ำหนักร้อยละ 50)

แผนการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต (น้ำหนักร้อยละ 30)

แผนการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต
(น้ำหนักร้อยละ 20)

มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 25)

แผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ 15)

แผนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (น้ำหนักร้อยละ 10)

มติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนักร้อยละ 10)

แผนการรายงานผลตามแผนงานภายในกำหนดเวลา (น้ำหนักร้อยละ 10)

มติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 15)

แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (น้ำหนักร้อยละ 15)

ความหมายของภาษีสรรพสามิต

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของภาษีสรรพสามิตไว้ดังนี้

วิลเลียม วิเธอร์ส (William Withers, 1975; อ้างถึงในมะนันทน์ เสวิกุล, 2544 : 38) กล่าวว่า ภาษีสรรพสามิตประกอบด้วยภาษีที่เก็บจากน้ำมัน รอยนต์ สุรา ยาสูบ และเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาเก็บภาษีจากน้ำมัน ไส้ผม เสื้อขนสัตว์ เครื่องหนัง ยางนอก ยางใน เป็นต้น และแยกภาษีสรรพสามิตของสหรัฐอเมริกาไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. รายได้เก็บจากค่าใบอนุญาต ค่าธรรมเนียม เช่น เก็บภาษีจากค่าคุมหรสพ การเข้าชมการแข่งขันกีฬา ส่วนค่าธรรมเนียมเก็บจากค่าธรรมเนียมการตั้งสมาคม ค่าธรรมเนียมสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคม เป็นต้น

2. อากรที่เรียกเก็บจากการประกอบอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น การประกอบอุตสาหกรรม เครื่องยนต์และอุปกรณ์กล้องถ่ายรูป น้ำมันรอยนต์ เครื่องไฟฟ้า หลอดไฟฟ้า

3. ภาษีเก็บจากผู้ขายปลีก (Retailers Excise) เก็บจากการขายยาสูบ เครื่องสำอาง ไฟ และน้ำตาล เป็นต้น

อรัญ ธรรมโน (2513, อ้างถึงในมะนันทน์ เสวิกุล, 2544 : 39) กล่าวว่า “ภาษีสรรพสามิตคือภาษีประเภทการขายเฉพาะอย่าง ต่างกับภาษีการขายทั่วไปในข้อสำคัญที่ว่าการขายเฉพาะอย่างเรียกเก็บแต่เฉพาะจากการขายสินค้าหรือบริการบางประเภท ส่วนภาษีการขายทั่วไปเรียกเก็บจากสินค้าทุกชนิด แต่ทั้งนี้มิใช่ว่าทุกประเทศในโลกจะจัดจำแนกประเภทภาษีการขายเฉพาะไว้อย่างเดียวกัน การเลือกประเภทสินค้าก็มีหลักเกณฑ์แตกต่างกันไปแล้วแต่ประเทศ และส่วนมากจะเห็นว่าภาษีการขายเฉพาะอย่างเรียกเก็บจากผู้ผลิตแทนที่จะเก็บจากผู้ขายสินค้ารายย่อย (Retailers) อย่าง

ภาษีการขายทั่วไป (Sale Taxes) เพื่อให้การเก็บเป็นไปโดยสะดวกยิ่งขึ้น จึงทำให้ภาษีการขายเฉพาะอย่างมีลักษณะคล้าย ๆ ภาษีการขาย (Production Taxes) มากกว่าจะเป็นภาษีที่เกิดจากการขาย”

ชลธาร วิสฤตวงศ์ (2548, อ้างถึงในสุदारัตน์ วุฒิสรรฐไพบุลย์, 2552 : 5) ได้กล่าวถึง ภาษีสรรพสามิต (Excise Tax) ว่าเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างเป็นภาษีทางอ้อม (Indirect Tax) ซึ่งจัดเก็บจากผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้า และจัดเก็บจากผู้ประกอบการที่ให้บริการ หรือผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีผลักภาระภาษีสรรพสามิตไปในราคาสินค้าและบริการ ทำให้ผู้รับภาระภาษีที่แท้จริงคือผู้บริโภคสินค้าและบริการ ทำให้ผู้รับภาระภาษีที่แท้จริงคือผู้บริโภคสินค้าและบริการดังกล่าว ภาระภาษีที่เพิ่มจะส่งผลให้สินค้าและบริการที่เสียภาษีสรรพสามิตมีราคาสูงขึ้นไปจากเดิม และทำให้เกิดการบริโภคสินค้าและบริการดังกล่าวลดลง

ดังนั้น ภาษีสรรพสามิตสรุปได้ว่า เป็นภาษีที่เก็บจากสินค้าผลิตในประเทศหรือนำเข้าและบริการเฉพาะอย่างมิใช่เก็บภาษีจากสินค้าทั่ว ๆ ไป เช่น สินค้าที่รัฐต้องจำกัดหรือควบคุมการบริโภค อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี สินค้าที่รับประโยชน์พิเศษจากการบริการของรัฐ สินค้าฟุ่มเฟือย เป็นสินค้าและบริการที่หารายได้ดีกว่าสินค้าทั่ว ๆ ไป

หลักการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ไกว้ว เป็ระบุตรและวิรัช อนุรัตนานนท์ (2549, อ้างถึงในสุदारัตน์ วุฒิสรรฐไพบุลย์, 2552 : 6-7) กล่าวว่าภาษีสรรพสามิตจัดเก็บจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างเพียงบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการพิจารณาจัดเก็บดังนี้ คือ

1. เป็นสินค้าและบริการ ที่บริโภคแล้วอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี (Sumptuary Excise) สินค้าประเภทนี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภคเอง และยังก่อให้เกิดต้นทุนทางสังคมด้วยตัวอย่างเช่นยาสูบก่อให้เกิดโรคมะเร็งไข้เจ็บต่อผู้บริโภคเช่น โรคกระเร็ง โรคถุงลมโป่งพอง ผลกระทบต่อเด็กในครรภ์มารดา ผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของเด็ก ทำให้รัฐต้องสร้างโรงพยาบาลจ้างหมอ โรงพยาบาลเพื่อรักษาผู้ป่วยบางรายก็เสียชีวิตก่อนวันอันควร ถ้าผู้ตายเป็นเสาหลักของครอบครัว ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาสังคมอื่นตามมา ภาษีที่รัฐจัดเก็บได้ก็ต้องนำมาเยียวยาทำความเสียหายต่อสังคม สินค้าประเภทนี้เช่นสุรา ยาสูบ ไพ่ สนามแข่งม้า ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเข้าไปควบคุมดูแล

2. เป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (Luxury Excise) เหตุผลที่ควรเก็บภาษีจากสินค้าฟุ่มเฟือยก็เพื่อเป็นการสร้างความเป็นธรรมในสังคม เพราะผู้มีรายได้สูงโดยปกติก็ใช้สินค้าที่มีคุณภาพสูงหรือฟุ่มเฟือยก็ควรต้องเสียภาษีมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำจำเป็นต้องบริโภคสินค้าจำเป็นและเพื่อช่วยส่งเสริมการประหยัดเพราะเมื่อสินค้าหรือบริการที่ฟุ่มเฟือยต้องรับภาระภาษีสูงก็จะทำให้

ราคาแพงขึ้นประชาชนจะได้บริโภคสินค้าและใช้บริการชนิดนั้นน้อยลงทำให้การออมทรัพย์สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการจำกัดการบริโภคสินค้าและบริการฟุ่มเฟือย ทำให้มีทรัพยากรไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อความเจริญเติบโตของสังคมเพิ่มขึ้นเช่น รถยนต์นั่งราคาแพง เครื่องดื่มบางประเภทน้ำหอมแก้วคริสตัล โคมระย้า

3. เป็นสินค้าและบริการที่ได้รับประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ (Benefit Based Excise) เหตุผลในการจัดเก็บมี 2 ประเภท คือ

ประการแรก จะช่วยให้ระบบภาษีมีความเหมาะสมยุติธรรมยิ่งขึ้น เนื่องจากว่ากิจการของรัฐบางประการให้ผลประโยชน์แก่คนบางกลุ่มเท่านั้น จึงควรเก็บภาษีจากกลุ่มคนที่ได้รับประโยชน์เป็นพิเศษ

ประการที่ 2 เนื่องจากนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมเพื่อทดแทนการนำเข้าได้รับประโยชน์เป็นพิเศษจากมาตรการต่าง ๆ ของรัฐทั้งด้านภาษีอากรและอื่น ๆ จนสามารถตั้งอยู่ได้และทำให้รายได้ด้านอากรศุลกากรที่เคยได้จากการส่งสินค้าเหล่านั้นเข้ามาจากต่างประเทศต้องขาดหายไป ควรเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการเหล่านั้นเป็นการทดแทน สินค้าประเภทนี้เช่น น้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมัน เป็นต้น

4. หลักเกณฑ์เบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Excise) ในบางโอกาสรัฐบาลอาจมีความจำเป็นต้องการรายได้ หรือต้องการจำกัดการผลิตสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการเฉพาะคราว ก็จัดให้มีการเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้านั้น ๆ เช่น ช่วงเกิดสงครามโลกครั้งที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกาจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากถุงน่องสุภาพสตรี เพื่อให้มีการใช้ในล่อน้อยลงจะได้มีการนำในล่อนไปผลิตร่มชูชีพมากขึ้น

ดังนั้น หลักการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตควรเก็บจากสินค้าและบริการที่บริโภคแล้ว อาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี สินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย สินค้าที่มีผู้ประกอบการน้อยราย สามารถนับและแจกแจงเป็นหน่วยและอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ง่าย และเก็บจากสินค้าที่ทำลายสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดมลพิษ ทั้งนี้กรมสรรพสามิตเก็บภาษีสินค้าเหล่านี้เพื่อปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากร

นักเศรษฐศาสตร์และนักภาษีอากรได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ภาษีอากรไว้ดังนี้

ความหมายของคำว่า “ภาษีอากร” อรพิน ผลสุวรรณ สบายรูป (2537 : 24) ให้คำจำกัดความของคำว่า “ภาษี” ไว้ดังนี้ “ภาษีคือเงินที่รัฐใช้อำนาจเรียกเก็บจากบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนหรือตามกฎหมายมหาชน เป็นการถาวรและไม่มีสิ่งตอบแทนให้โดยตรงทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสามารถ ในการเสียภาษีของ (ประชาชน) ผู้เสียภาษี เพื่อครอบคลุมภาวะรายจ่ายสาธารณะหรือเพื่อการแทรกแซงอื่น ๆ ของรัฐ”

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 ซึ่งให้คำนิยามของคำว่าภาษีอากรไว้ในมาตรา 3 ความว่า “ในพระราชบัญญัตินี้”

“ภาษีอากร” หมายความว่า ภาษี อากร และค่าภาคหลวงทุกชนิด และหมายความรวมถึง

1. แสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
2. ค่าธรรมเนียมสำหรับการประทับตราไฟตามกฎหมายว่าด้วยไฟ
3. ค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการนำเข้าตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน
4. ค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งออกนอก และการนำเข้าในราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า
5. ค่าธรรมเนียมการส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
6. เงินสงเคราะห์ผู้ส่งออกต้องเสียตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง
7. ค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่น ๆ ที่มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดให้เป็นภาษีอากรตามพระราชบัญญัติ

บุญชนะ อัดถากร (2531 : 38) ได้ให้คำนิยามของภาษีคือเงินบริจาคที่ได้รับบริจาคจากบุคคล โดยถูกบังคับให้จ่ายแก่รัฐบาลเพื่อใช้เห็นค่าใช้จ่ายรวมกันของประชาชน โดยมีได้ระบุว่า จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นพิเศษหรือไม่และได้ให้ความหมายคำว่าภาษีอากรไว้ 2 แนวคิดคือ

ความหมายที่ 1 ภาษีอากรหมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมโดยมิได้ให้ประโยชน์โดยตรงต่อผู้เสียภาษี

ความหมายที่ 2 ภาษีอากรหมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐและได้ก่อให้เกิดภาระในการชำระหนี้ของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541 : 107-109) ได้ให้คำนิยามของ “ภาษีอากร” ว่ามีอยู่ 2 แนวคิดคือ

1. แนวการบังคับการจัดเก็บ “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจากราษฎรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

2. แนวการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาล “ภาษีอากร”คือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายระหว่างภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรพอสรุปสาระสำคัญได้คือ

1. ภาษีอากรเพื่อรายได้ สำหรับการใช้จ่ายในโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลมีความยืดหยุ่นจัดเก็บเพิ่มได้เมื่อเศรษฐกิจดี

2. ภาษีอากรเพื่อการควบคุม การบังคับเรียกเก็บเงินส่วนหนึ่งของประชาชนเป็นการจำกัดการบริโภค อุปโภค

3. ภาษีอากรเพื่อการจัดสรร และกระจายรายได้

4. ภาษีอากรเพื่อการชำระหนี้สินรัฐบาล

5. ภาษีอากรเพื่อเป็นเครื่องมือในนโยบายทางเศรษฐกิจ ในการจำกัดการลงทุนของธุรกิจบางประเภทเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

6. ภาษีเพื่อเป็นเครื่องมือในนโยบายการคลังภาวการณ์ต่าง ๆ

องค์ประกอบของระบบภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2518 : 33) กล่าวว่าไว้ว่าองค์ประกอบของระบบภาษีมีประเด็นที่ควรพิจารณา คือ ควรเก็บภาษีอย่างไรจึงจะเป็นไปอย่างยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด โครงสร้างของระบบภาษีอย่างไรจึงจะเป็นไปอย่างยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด โครงสร้างของระบบภาษีที่ดีนั้นควรมีลักษณะสำคัญ 5 ประการดังนี้

ประการแรก ภาระของภาษีหรือค่าใช้จ่ายของรัฐจะต้องกระจายแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทุกคนอย่างยุติธรรมกล่าวคือแต่ละคนควรจะแบกภาระภาษีตามฐานะของตนอย่างยุติธรรม

ประการที่สอง การเลือกเก็บภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บนั้น จะต้องพยายามให้มีผลกระทบหรือผลเสียต่อการตัดสินใจในทางเศรษฐกิจหรือการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุดนอกจากนี้ ภาษีอากรต่าง ๆ ที่จัดเก็บนั้น ควรจะใช้เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขการใช้ทรัพยากรที่ไร้ประสิทธิภาพของภาคเอกชนด้วย

ประการสาม โครงสร้างของภาษีที่ใช้นั้นควรจะเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วย

ประการที่สี่ ระบบของภาษีต่าง ๆ ที่ใช้จัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ้งชัดต่อผู้เสียภาษีและ การบริหารจัดการจัดเก็บจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ห้า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและภาระของผู้เสียภาษีควรจะอยู่ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีนั่น กล่าวคือการใช้ภาษีเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดนั้น รัฐบาลจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั่นและภาระหรือความเดือดร้อนของผู้เสียภาษีนั่นด้วย

หลักทั้ง 5 ประการนี้ เป็นแนวทางโดยทั่วไปเกี่ยวกับการพิจารณาจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก ซึ่งพอจะแยกการพิจารณาตามองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี

ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจากประชาชนกล่าวคือประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น จะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยดี โดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี ทั้งนี้เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีจะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยในกรณีตรงกันข้ามถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ ในการเสียภาษีแก่รัฐบาลแล้วจะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมาก ซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูง และจะเก็บภาษีได้น้อยไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย และในกรณีที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ยอมเสียภาษีแก่รัฐก็จะทำให้รัฐบาลประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ อย่างมาก ซึ่งอาจจะทำให้รัฐบาลอยู่ไม่ได้หรืออาจจะทำให้เกิดการจลาจลขึ้นก็ได้

ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีคือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสิ่งที่พอจะเห็นได้ชัดเจนนั้นคงขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี
2. ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ
3. ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี
4. ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และลงโทษของสังคม

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

องค์ประกอบที่สำคัญอีกอันหนึ่งของระบบภาษีที่ดีก็คือการมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั่นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นกับความซื่อสัตย์สุจริตและประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามการที่จะมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพได้นั้นก็จำเป็นจะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดี เป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษี แต่ละประเทศด้วย ซึ่งในเรื่องนี้นักเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลาช้านานตั้งแต่สมัยของ (Adam Smith) ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีเอาไว้ในปี ค.ศ.1776 ไว้ด้วยกัน 4 ประการ และได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ในปัจจุบันพอสรุปหลักที่สำคัญได้ดังนี้ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541 : 123-126)

1. หลักของความแน่นอน (Certainty)

การบริหารการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพนั้นกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้เสียภาษีทุกคนโดยเฉพาะในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั่น

2. หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Costs)

ระบบของการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุดด้วย

3. หลักของความเสมอภาค (Equity)

การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั่นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดีการพิจารณาความเป็นธรรมนั้นจะต้องพิจารณาความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั่น

4. หลักการยอมรับ (Acceptability)

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร แต่ละประเทศจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั่น ภาษีอากรทุกชนิดที่จัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability)

ในระบบการภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทจะจัดเก็บ ต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ

6. หลักของการทำได้ (Productivity)

ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดี

7. หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility)

ภาษีที่ดีนั้นควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาษีอากร เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนและนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตราหรือในรูปสินค้าและบริการก็ได้ เป็นรายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล ระบบภาษีที่ดีถือตามหลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักการประหยัด หลักอำนาจรายได้ หลักความยืดหยุ่น หลักประสิทธิภาพในการบริหาร หลักทำรายได้ดี และหลักการยอมรับกันทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล

เคอร์โต้ (Certo, 1992; อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ , 2545 : 23) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542 : 130) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

สตีล (Steers, 1977; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง ความสามารถในการสรรหาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับฮอลล์ (Hall, 1991 : อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นความสามารถของการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานขององค์การให้ได้ผลตามเป้าหมาย

พิทยา บวรวัฒนา (2531 : 60) สรุปความหมายของคำว่า“ประสิทธิผลขององค์การ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ มีความหมายอย่างไรนั้น ยังเป็นเรื่องที่นักวิชาการยังชี้ชัดในความหมายไม่ได้โดยง่าย เพราะยังตกลงกันไม่ได้ แต่พอจะสรุปได้ว่า “องค์การที่มีประสิทธิผล” หมายถึง การกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบว่าองค์การที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานไปให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน

พิภพ วังเงิน (2547 : 45) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผลได้แก่

1. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสมชัดเจน
2. มีบรรยากาศในทางสร้างสรรค์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

3. มุ่งเน้นการบริการ การตลาด
4. พัฒนานักบริหารอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพดีเยี่ยม ฝึกอบรม สร้างคนขึ้นมารับผิดชอบงานทุกระดับ ยึดโยงให้ผู้บริหารยึดมั่น ผูกพันกับเป้าหมายและวิธีการต่าง ๆ ขององค์การ
5. คอยสำรวจทัศนคติ ติดตามดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน
6. ให้ความสำคัญและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ดีตลอดเวลา
7. สร้างแรงจูงใจในการทำงานและร่วมแก้ไขปัญห อุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป
8. มีแผนงานที่ดี
9. มีหน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (Strategic Business Units) ผสมกับการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

10. มีความพร้อม ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536, อ้างถึงในพรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 32) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967; อ้างถึงใน พรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

ไพรส์ (Price, 1979; อ้างถึงในพรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 32) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

พาร์สัน (Parsons, 1960; อ้างถึงในพรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 33) ซึ่งพาร์สัน เสนอความคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจากการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation) และการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพ ก็คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นความสามารถของการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า ซึ่งสามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปใช้ในการดำเนินงานขององค์การ ได้อย่างมีคุณค่า ให้ได้ผลตามเป้าหมาย

การวัดและวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กร

การวัดประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 28) กล่าวถึงว่าประกอบไปด้วยหลายแนวทาง เช่น การวัดตามรูปแบบเดิมโดยอาศัยเกณฑ์การวัดง่าย ๆ จากการพิจารณาถึงขนาดของความสามารถขององค์กรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งประสิทธิผลขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ต้องผสมผสานกับควมมีประสิทธิภาพขององค์กรท่ามกลางสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 32-36) ยังได้กล่าวถึงวิธีการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรว่าอาจทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-attainment Approach) โดยยึดหลักที่ว่าองค์กรทุกองค์กรมีจุดมุ่งหมาย ดังนั้นการวัดผลสำเร็จของเป้าหมายจึงเป็นแนวทางสำหรับการวัดประสิทธิผลมากที่สุดแต่ก็มีข้อจำกัดมาก เช่น จะใช้ได้หากเป้าหมายขององค์กรมีจำกัดและหนักแน่น แต่ถ้าเป็นเป้าหมายเชิงต่อเนื่องหรือเป้าหมายหลายอย่างจะเป็นการยุ่งยากขึ้น ดังนั้นบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจในเป้าหมายร่วมกันให้มากที่สุด

2. วิธีการวัดประสิทธิผลเชิงระบบ โดยอาศัยแนวคิดที่ว่าองค์กรประกอบด้วยส่วนย่อยๆ และการพิจารณาเชิงระบบที่สมบูรณ์ต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. วิธีการบริหารประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) โดยองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมและสามารถอยู่รอดได้โดยอาศัยการสนับสนุนจากส่วนต่าง ๆ เหล่านี้

4. การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า (The Competing -values Approach) ซึ่งเป็นการถือเอาคุณค่าความนิยมเป็นศูนย์กลางการประเมิน ทั้งนี้โดยไม่มีข้อสมมุติว่าคุณค่าที่ผู้ประเมินจะใช้วัดนั้นจะสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับสิ่งที่ผู้ประเมินต้องการจะประเมินเสมอ

ดังนั้น การวัดและวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรสามารถวัดได้จากผลสำเร็จตามเป้าหมาย การวัดในเชิงระบบ ดูจากสภาพแวดล้อม หรืออาจใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า จะใช้วิธีใดต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

สตีลส์ (Steers, 1977; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรม, 2550 : 11) ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลธรรมาธิการเปลี่ยนแปลงองค์กรและของสภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจ และตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรที่นำไปสู่การยกระดับ

ความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ เช่น ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ ความรู้ความชำนาญเฉพาะอย่าง วัตถุประสงค์ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ บรรยากาศภายในองค์การ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ เป็นต้น
4. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ เป็นต้น

มาเคียเรียวโล และ ไคร์บี (Maciariello & Kirby, 1994; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม, 2550 : 12) มีความเห็นว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่บรรลุเป้าหมายตามภารกิจซึ่งตอบสนองความต้องการของสังคมได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผล หมายถึง การที่้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายต่อสังคม มีความสามารถในการปรับตัวและสามารถอยู่รอดได้ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญคือ ระบบควบคุมทางการบริหาร ซึ่งได้แก่โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการให้รางวัล การประสานงานและบูรณาการ กระบวนการควบคุม และแบบของการบริหารและวัฒนธรรมของ้องการ

เคอร์โต้ (Certo, 1992; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม, 2550 : 12) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ้องการคือ สภาพแวดล้อมของ้องการประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อม ทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ เจ้าของกิจการ โครงสร้าง้องการ ระบบบริหารจัดการ ผู้ถือหุ้นลูกจ้าง คณะกรรมการบริหาร วัฒนธรรมของ้องการ รวมทั้งหน้าที่งานต่าง ๆ ของ้องการ

วอคชีโอ (Vocchio, 1991; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม, 2550 : 12) ระบุว่า โครงสร้าง้องการ หมายถึง ลักษณะการแบ่งส่วนต่าง ๆ ภายใน้องการที่คำนึงถึง ความชำนาญเฉพาะสาขา ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจระดับซับซ้อน ขนาดของ้องการ เทคโนโลยี และองค์ประกอบ ได้แก่ ลูกจ้าง การแข่งขัน แหล่งตัวป้อน ตลอดจนรัฐบาล เป็นต้น

สตีเยร์ และ พอร์ตเตอร์ (Steers and Porter, 1991; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม, 2550 : 13) ได้สรุปถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ้องการมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความสูง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน แรงจูงใจด้านความสำเร็จและระดับการศึกษาสูง
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงานที่มีคุณค่า บทบาทที่เด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อ้องการ

3. โครงสร้างขององค์การ ระบบของการมีแบบแผน มีหน้าที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจ มีการกระจายงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

4. ประสบการณ์ในงานได้แก่ ทักษะคติดของบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคติดของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์การ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญเป็นสิ่งที่มียุทธพลในทางบวกกับความผูกพันกับองค์การ

โรบบินส์ (Robbins, 1993; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550 : 13) ได้สรุปความเห็นว่าการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล จะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ หรือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

เมอร์รีแมน เอ (Merryman A., 1996; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550 : 13) ได้สรุปว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผล จะเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

นานุส (Nanus, 1992; อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550 : 14) ได้กล่าวถึงผู้นำที่มีประสิทธิผลสำหรับยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยการกระทำ 4 ประการคือ

1. ต้องมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์การ ในการให้คำแนะนำ สนับสนุนและจูงใจลดความขัดแย้ง

2. ต้องมีความสามารถในการมุ่งมองในการใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบจากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับองค์การ

3. ต้องมีความสามารถในการเติมแต่ง ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การในด้านการพัฒนาสินค้าหรือการบริการ กระบวนการผลิต ระบบควบคุมคุณภาพ โครงสร้างองค์การและระบบข้อมูลข่าวสาร

4. สามารถพยากรณ์หรือคาดการณ์อนาคต ประเมินสภาพการณ์และเตรียมการเพื่อพัฒนาสู่การเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการเตรียมรับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

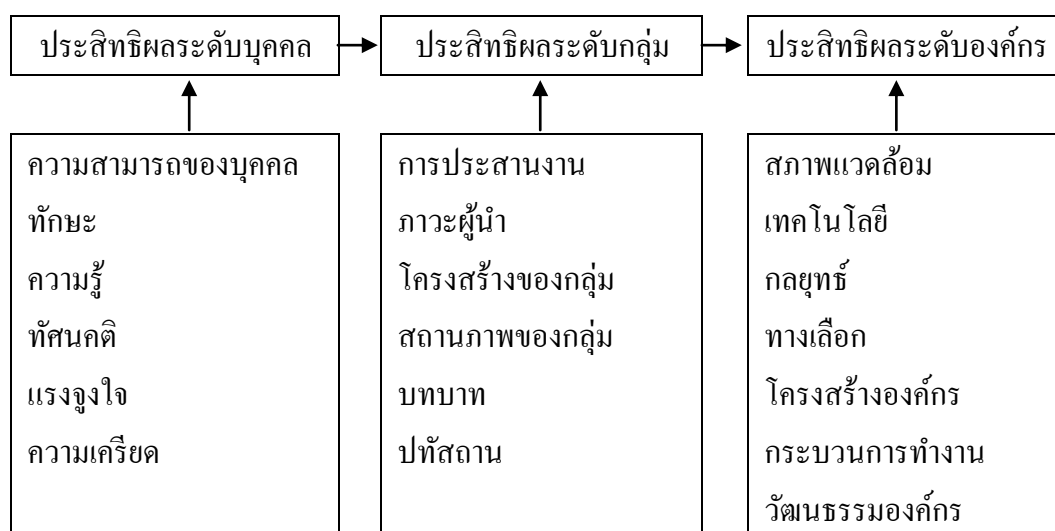
เจมส์ แอล. กิบสัน (James L. Gibson, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 17) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรควรพิจารณา 3 ส่วน ประกอบกันตามระดับของประสิทธิผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ความตระหนักในผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณจากองค์กร

โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ แรงจูงใจและความเครียด

2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากกลุ่มคือการรวมตัวอย่างง่าย ๆ ของพนักงานในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผลนั้นจะมีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการสนับสนุนจากพนักงานในองค์กรมากกว่ากลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพระดับกลุ่ม คือ การประสานงาน ภาวะผู้นำโครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม บทบาทและปทัสถาน

3. ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในแต่ละระดับ

ที่มา : คัดแปลงมาจาก เจมส์ แอล.กิบสัน (James L. Gibson, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 18)

โดยเมื่อพิจารณาหน้าที่ทางการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมแล้ว สามารถกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร จำแนกตามระดับของประสิทธิผลได้ ดังนี้



ภาพ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ทางการบริหารและประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

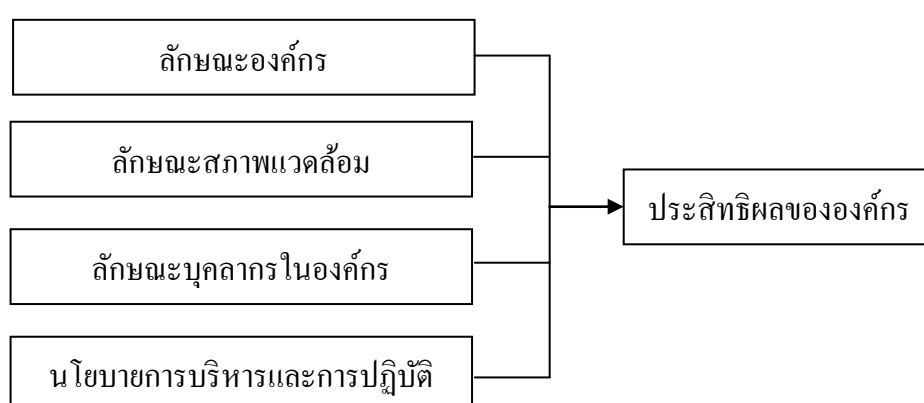
ที่มา : ดัดแปลงมาจาก เจมส์ แอล.กิบสัน (James L. Gibson, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 19)

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers, 1979; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 19) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิผลขององค์กร” ว่าต้องพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุด วัดได้จากการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้ขององค์กร
2. แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ โดยจะวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมายซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการเน้นความสัมพันธ์ของพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน โดยมีข้อสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และได้แบ่งตามลักษณะของตัวแปรดังกล่าวได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. ลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics)
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics)
3. ลักษณะของบุคลากรในองค์กร (Employee Characteristics)
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial Policies and Practices)



ภาพ 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ที่มา : ดัดแปลงจาก ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers, 1979; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 20)

ในการอธิบายตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตัวแปรแต่ละประเภทมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเอาแนวคิดหน้าที่ทางการบริหารมาประกอบอธิบายตัวแปรของแต่ละประเภทของสเตียร์ (Steer, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 20) กล่าวคือ

1. ลักษณะองค์กร

ในการศึกษาลักษณะขององค์กร จะต้องพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงการจัดวางรูปแบบองค์กร ระเบียบ วิธีปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนระบบความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่และบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน ด้วยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร

โครงสร้างองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้การบริหารงานทำได้ง่ายขึ้น ทราบว่าใครมีหน้าที่อะไร มีความรับผิดชอบในเรื่องใด ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างกัน นอกจากนี้การที่องค์กรมี

โครงสร้างที่ดีย่อมมีความพร้อมที่จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งการออกแบบองค์กรพื้นฐานอาจจัดเป็น 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรแบบหน้าที่ องค์กรแบบกลุ่มงานเฉพาะกิจ และองค์กรแบบเมทริกซ์

2. ลักษณะสภาพแวดล้อม

พิจารณาได้จากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน กล่าวคือ

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน และการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาพสังคมและปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น นโยบายขององค์กรคู่แข่ง ตลาดแรงงาน แนวโน้มของประชากร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (ธงชัย สันติวงษ์, 2537 : 142)

2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2538 : 298-300) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ แบบของความเป็นผู้นำ นโยบาย ค่านิยม โครงสร้างขององค์กร และคุณลักษณะของสมาชิก

3. ลักษณะบุคลากรในองค์กร

ลักษณะบุคลากรในองค์กรเป็นตัวแปรที่สตีร์ (Steers) เสนอว่ามีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านความล้มเหลวขององค์กร โดยเกี่ยวเนื่องกับ 2 ประเด็น คือความปรารถนาของบุคลากรที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความปรารถนาของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

การวางแผน การกำหนดนโยบายการบริหารและการปฏิบัติเป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้มีเป้าหมายที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดแผน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน

4.2 การควบคุมขององค์กร หมายถึง การมีข้อมูลป้อนกลับ และวงจรการควบคุมแฝงอยู่ในระบบขององค์กร เพื่อช่วยให้ทราบว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมายหรือไม่ โดยกระบวนการในการควบคุมนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดมาตรฐาน การประเมินผลงาน และการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจากมาตรฐาน

4.3 กระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร โดยการสื่อสารเป็นการติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ข่าวสารข้อมูล และลักษณะท่าทางต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้เพื่อเป็นเครื่องหล่อหลอม เชื่อมโยง และประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารดำเนินการอยู่เข้าด้วยกัน (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2540 : 103-104)

4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจตกลงใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผล ซึ่งก็คือความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้ ภาวะผู้นำยังเป็นการใช้ศิลป์และกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ พอสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งมีผลต่อหน้าที่ทางการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การใน 4 ด้านคือ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลในองค์การ และปัจจัยด้านนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดองค์การ

ความหมายและองค์ประกอบขององค์การ

จอห์น พี คอตเตอร์ (John P. Kotter, 1998; อ้างถึงในทองใบ สุดชาติ, 2548 : 91) ได้กล่าวถึงโครงสร้างขององค์การ และการออกแบบองค์การว่า “ความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานของฝ่ายบริหารระดับสูง คือ การกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ และการออกแบบองค์การ เพื่อให้้องค์การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม”

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 5) ได้กล่าวว่าองค์การและการบริหารเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน องค์การคือกลุ่มของบุคคลซึ่งมีการรวมกันและร่วมกันทำกิจกรรมด้วยกันโดยมีการจัดประสานกิจกรรมเหล่านั้นให้เข้ากันอย่างดีเพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันหรือหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้

องค์การมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป
2. มีการรวมตัวกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มีการรวบรวมทรัพยากร และความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินการร่วมกัน

3. มุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จได้ด้วยการกระทำของบุคคลเพียงคนเดียว

สุภาพร พูลวิทยากิจ (2542 : 14-16) ลักษณะของผู้จัดการหรือผู้บริหาร คือผู้ที่ดำเนินงานด้านการจัดการ ซึ่งจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการช่วยเหลือสนับสนุนกลุ่มบุคคลหรือองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และมีการเพิ่มผลผลิตอย่างแท้จริง การจัดการ คือ วิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และประยุกต์ใช้ซึ่งทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการจัดการ คือ บุคลากร

ระดับขั้นของการจัดการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ผู้จัดการที่อยู่ชั้นบนสุดเรียกว่า ผู้จัดการระดับสูง ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยประธานผู้จัดการทั่วไป และรองประธาน

2. ผู้จัดการที่อยู่ชั้นกลาง คือตำแหน่งผู้จัดการที่อยู่ระหว่างชั้นบนสุดและชั้นล่างสุด

3. ผู้จัดการที่อยู่ชั้นล่างสุด จะเรียกอย่างง่าย ๆ ว่าผู้จัดการชั้นต้น

กล่าวสรุปได้ว่า องค์กรเป็นรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้น ออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กรดำเนินการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและลักษณะขององค์กรยังเป็นระบบเปิดที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งนำเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ แรงงาน ทุน ข่าวดารข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ ไปสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) ซึ่งก็คือวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการเพื่อให้สิ่งนำเข้า (Input) ไปสู่สิ่งส่งออก (Output) ที่พึงประสงค์และสิ่งส่งออก (Output) ดังกล่าว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) หรือการบริการต่าง ๆ ขององค์กรนั่นเอง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร

สมยศ นาวิการ (2538, อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 10) การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การมีส่วนร่วมและการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์กร และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การบริหารยังเป็นกระบวนการของการรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยผู้บริหารเป็นผู้ชี้นำทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรอื่นที่ไม่ใช่มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

สตีเฟน พี โรบบินส์ (Stephen P. Robbins, 2551 : 4) กล่าวว่า ในปัจจุบันการจัดการส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย 4 อย่าง คือ

1. การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ บุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดกลุ่มงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชา

3. การนำ (Leading) หมายถึง การสั่งการและการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. การควบคุม (Controlling) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

เนตร์พัฒนา ยาวีราข (2550 : 3) ได้กล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานทางการบริหารจัดการว่า ประกอบด้วยกระบวนการจัดการดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ และกำหนดว่าจะทำงานนั้นอย่างไร การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การในอนาคตอันใกล้ในระยะสั้น (Short Term) และระยะยาว (Long Term)

2. การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์การ เป็นการเริ่มต้นของกลไกในการนำเอาแผนงานไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรในองค์การได้รับการมอบหมายงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยงานของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มต่างประสานสอดคล้องกันสู่ความสำเร็จขององค์การ

3. การนำ (Leading) เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ วัตถุประสงค์ของการนำคือการเพิ่มผลผลิตขององค์การ โดยผ่านแนวคิดทางด้านการให้ความสำคัญกับคน (Human-oriented work situations) มากกว่าการให้ความสำคัญกับงาน (Task-oriented work situations)

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์การ รวมทั้งการวัดผลการทำงานในปัจจุบันเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น มาตรฐานการดำเนินการ มาตรฐานด้านคุณภาพ มีการเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียสิ้นเปลืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

นอกจากนี้ กิบสัน (Gibson, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 11) กล่าวถึงหน้าที่ทางการบริหารสามารถแบ่งได้ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการอื่น ๆ อีกหลายท่านได้กล่าวไว้คือ

1. การวางแผน (Planning)

การวางแผน หมายถึง การใช้ความคิดคาดคะเนและตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุดไว้เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายในอนาคตของผู้บริหาร ซึ่งเป็นกระบวนการของการเลือกทางเลือกต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) และอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอในระหว่างการวางแผนนั้น ๆ (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2540 : 5-7) นอกจากนี้ยังเป็นกระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาหาแนวทางเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ภายใต้อิทธิพลของความไม่แน่นอนขององค์กรในอนาคต (James M. Higgins, 1994 : 7)

โดยการวางแผนองค์กรต้องมีการพิจารณาทางเลือก การวิเคราะห์ทางเลือก การประเมินทางเลือก เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิธีหรือทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการกำหนดเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีการประเมินความสามารถขององค์กรเพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายที่ต้องการและวิธีที่เหมาะสมในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยความเข้าใจของสมาชิกในองค์กรต่อเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะสะท้อนออกมาในรูปของความมุ่งมั่นในผลงานของสมาชิก (James L. Gibson, 1997 : 16)

กล่าวได้ว่า ทุกองค์กร จำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคต ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการดำรงอยู่รอดขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับวางแผนที่ดีเป็นสำคัญด้วย

2. การจัดองค์กร (Organizing)

การจัดองค์กร เป็นหน้าที่ทางบริหารที่รวมกิจกรรมทางการบริหารเพื่อเปลี่ยนความต้องการในรูปของแผนที่กำหนดไว้ เป็นโครงสร้างของภาระหน้าที่ และอำนาจ ซึ่งในทางปฏิบัติ การจัดองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการออกแบบหรือการกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ของแต่ละบุคคล และการกำหนดงานของแต่ละกลุ่มหรือแผนก เพื่อนำไปสู่การกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมขององค์กร (James L. Gibson, 1997 : 16) เพื่อใช้เป็นกฎ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้สามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติในที่นี้ยังหมายความรวมถึง การวางระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ดีขององค์กรด้วย (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2540 : 3)

ดังนั้นหน้าที่ในการจัดองค์กรนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ที่เหมาะสมเพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ระหว่างงานด้านต่าง ๆ ในองค์กร

3. การนำ (Leading)

การนำ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มในองค์กรซึ่งเป็นบทบาทเฉพาะตัวของผู้บริหาร (James L. Gibson, 1997 : 16-17) และเป็นกระบวนการในการตัดสินใจเพื่อให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำกระบวนการดังกล่าวนี้ไปปฏิบัติ (James M. Higgins, 1994 : 9)

กล่าวได้ว่า การนำจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การกำหนดแนวทางการปฏิบัติและควบคุมให้เป็นไปตามแผน โดยผู้บริหารจะต้องนำให้บุคลากรมีความทะเยอทะยาน มีบุคลิกและทัศนคติในการทำงานเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บริหารควรจะให้บุคลากรทำงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีทักษะทางด้านจิตวิทยาเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในการบริหารงาน (James L. Gibson, 1997 : 16-17)

4. การควบคุม (Controlling)

การควบคุม หมายถึง กระบวนการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว หรือจะต้องกระทำการอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวให้ได้ในอนาคต (James M. Higgins, 1994 : 10) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่าจะเกิดผลลัพธ์ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานขององค์กร โดยกิจกรรมการควบคุมอาจเริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ การตรวจสอบปัจจัยการผลิต การประเมินผลการทำงาน การวิเคราะห์ทางการเงิน และการเลือกใช้เทคนิควิธีในการดำเนินการ (James L. Gibson, 1997 : 17) เพื่อให้สามารถติดตามเหตุการณ์ได้ทันเวลา หากมีการปฏิบัติที่แปรเปลี่ยนไปจากที่กำหนดไว้ก็จะได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้ทันที

ในทุกองค์กรจะต้องออกแบบระบบควบคุมโดยการจัดให้มีการรายงานผลความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความเป็นไปต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่าหน้าที่ทางบริหารทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงแล้วมิได้มีการปฏิบัติเรียงตามลำดับเช่นนั้น เพราะการบริหารเป็นกระบวนการของการผสมผสาน ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะแยกหน้าที่แต่ละหน้าที่ออกจากกันเป็นส่วน ๆ เนื่องจากจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันคู่ลูกโซ่ รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าองค์กร เป็นระบบเปิดและต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ประชาชนต้องมาติดต่อรับบริการ และรัฐต้องให้บริการกับประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13-15) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สุชุม นวลสกุล (2538: 16-21) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจ หรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และ 2 บริการที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งคู่ให้ และผู้รับบริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ นั้น ๆ

ลักษณะสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 143) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหาเหตุผลเกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็น หลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมี ประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการโดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือ ต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการ ควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

ดังนั้น การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น คุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

สมิต สัจฉกร (2543 : 173) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการอันเป็นการช่วยเหลือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นโดยต้องคำนึงถึงส่วนประกอบ ดังนี้

- 1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
- 3 ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 4 เหมาะสมแก่สถานการณ์
- 5 ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายนับบุคคลอื่น

สมิต สัจฉกร (2546 : 52-53) ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า โดยทั่วไปเป็นสิ่งที่เราเองก็ตระหนักรู้เพราะในการที่เราไปติดต่อกับงานหรือไปขอรับบริการที่ต่าง ๆ ในฐานะลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเราก็คาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดังนี้

1. ได้รับไมตรีจิตยิ้มทักทายพูดจาทำทางสุภาพ ไมตรีจิต หมายถึง มีใจเป็นเพื่อน มีใจหวังดีต่อกัน การยิ้มทักทายเป็นการแสดงออกที่สร้างความรู้สึกรอบอุ่นเมื่อมีการพูดด้วยทำทางสุภาพย่อมเกิดความรู้สึที่ดี

2. ได้พบเห็นสถานที่หรือห้องรับรองที่สะอาดและสวยงาม สถานที่หรือห้องรับรองที่สะอาดสวยงามช่วยให้มีความรู้สึกสบายใจ สบายกาย ความสะอาดจะต้องสะอาดทั้งจากการสัมผัสและการมองเห็น เพราะหากมีสิ่งรกรุงรังก็จะดูไม่สะอาดตา

3. ได้มีที่นั่งพักรอ มีหนังสือพิมพ์รายวันให้อ่านข่าว การที่ต้องใช้เวลาจะต้องมีที่พักรอ การที่ไม่รู้สึกว่ารอนานจำเป็นต้องจัดหาสิ่งที่ทำให้เพลิดเพลินไม่พะวงกับเวลาที่ผ่านไป

4. ได้รับความสะดวกสบายมีอากาศเย็นไม่ถูกไอแดด ความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการ ตรงกันข้ามหากไปที่ใดพบกับความอึดอัด ร้อนอบอ้าว และต้องอยู่ในที่ซึ่งมีแสงแดดที่ร้อนแรงส่องผ่านมากระทบผิวกายยิ่งเกิดความไม่สบายกายและไม่สบายใจ

5. ได้อยู่ในสถานที่ซึ่งจัดเป็นระเบียบไม่พลุกพล่าน ไม่มีกลิ่นเหม็นอับชื้นหรือกลิ่นตัวการได้นั่งพักรอในที่ซึ่งเงียบสงบย่อมมีความสบายใจ เพราะคนเราไม่ชอบความสับสนวุ่นวาย และไม่ชอบกลิ่นที่ฉุนาราคาญ

6. ได้รับความข่าวสารที่ละเอียดครบถ้วนเข้าใจง่าย เมื่อมีความไม่รู้หรือความเคลือบแคลงสงสัยทุกคนย่อมต้องการความเข้าใจ ผู้ติดต่อจึงควรได้รับข่าวสารที่ละเอียดเพียงพอแก่การทำความเข้าใจ

7. ได้ซักถามและได้คำตอบที่ถูกต้องชัดเจน การให้โอกาสซักถาม และเต็มใจตอบเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการติดต่อในหลายกรณีต้องการคำชี้แจงอธิบายให้หายข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในบางมุม

8. ได้รับความสนใจเอาใจใส่และให้เกียรติ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคนต้องการความสนใจและเอาใจใส่ ต้องการเป็นคนสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น และการให้ความสำคัญก็เท่ากับเป็นการให้เกียรติไปด้วย

9. ได้รับความเกรงใจและเชื่อถือ ลูกค้าที่เข้าไปในร้านค้าบางแห่งได้รับการต้อนรับอย่างดี แต่เมื่อเดินเลือกซื้อสินค้ากลับมีคนคอยจับตามองหรือมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดคอยจับภาพเพื่อป้องกันการลักขโมยสินค้า ย่อมจะรู้สึกวุ่นวายกลายเป็นผู้ต้องสงสัย แต่ถ้าไม่มีมาตรการเช่นนั้นก็ไม่สามารถจะประกันความปลอดภัยได้ เพราะลูกค้ามีจำนวนมากด้วยกันไม่รู้ว่าใครเป็นใคร แต่ร้านค้าขนาดเล็กจะไม่มีการใช้มาตรการดังกล่าว เพราะสามารถควบคุมดูแลได้ง่ายและทั่วถึง

10. ได้รับความบริการแบบจุดเดียวจบ (One Stop Service) คนส่วนใหญ่ไม่ต้องการความยุ่งยากจึงไม่นิยมขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก ไม่ต้องการกรอกแบบคำร้องที่มีรายการมากมายโดยไม่จำเป็นและไม่ชอบให้มีการซักถามจุกจิกหรือต้องเดินไปเดินมาติดต่อหลายจุด แต่ละแห่งทำงานคนละนิด ซึ่งเดิมถือเป็นการตรวจสอบและคานอำนาจกัน แต่ปัจจุบันส่วนใหญ่ได้มีการรื้อปรับระบบให้งานเสร็จสิ้นรวดเดียว เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการในสิ่งที่คาดหวังไว้และประสบผลสำเร็จจนเกิดความประทับใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การรับใช้ การช่วยเหลือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ลักษณะสำคัญของงานบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และกระบวนการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ

กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนหรือสิ่งที่ต้องการจากผู้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องบริการด้วยความเต็มใจ มีความเสมอภาค และให้บริการอย่างเพียงพอต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ เกิดความชอบและความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษารายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534 : 5) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาด

ว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของกลุ่มแข่งขันทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถซอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539 : 19-20) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการ และผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็น ในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค ความพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็น ในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปราม คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจกล่าวสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่นบางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ อาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 16) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ (Characteristics of Service Quality) มุ่งเน้นที่บุคลิภาพหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

2. คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ (Attributes of Service Quality) มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของ

หน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

เบอร์รี่ และคณะ (อ้างถึงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 : 17) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า พบว่าลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. ความตอบสนอง (Responsiveness) การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competence) ความสามารถ ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
4. การเข้าถึง (Access) การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ (Courtesy) เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. การสื่อสาร (Communication) หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ (Creditability) หรือ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หรือ อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า (Customer Understanding) หรือ เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หรือ การรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอาจนิยามคุณภาพของบริการได้ 3 ลักษณะ คือ

1. วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า
2. วัดในเชิงถึงคุณภาพและถึงเชิงปริมาณ
3. วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Index)

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา งานสุจริต (2539, อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 34) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร สามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการใช้สินทรัพย์ ความสามารถในการใช้เงินทุน ความสามารถในการชำระหนี้ ความสามารถในการทำกำไร และการขยายตัวของสหกรณ์ และยังพบว่า การทุจริตในการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ลดลง

สุพร ล้ำประสิทธิ์ (2540, อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 36) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการรื้อปรับระบบ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนันทาแพ เชียงใหม่ พบว่า องค์กรต้องปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต โดยองค์กรควรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ล่าช้า เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดต้นทุนในการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร การควบคุมและการตัดสินใจ เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถลดขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าให้เหลือเพียงจุดเดียว ได้แก่ การบริการแบบ One Stop Service ซึ่งก่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

สุพมา ศรีคราม (2541, อ้างถึงในรชานนท์ เอี่ยมละออ, 2551 : 16) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดหารายได้และปัจจัยกำหนดรายได้ภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลอนุกรมเวลาของรายได้ภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product) จำนวนประชากร อัตราภาษีเฉลี่ยต่อหน่วยสินค้า โครงสร้างภาษี โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantization Method) พบว่าการเปลี่ยนแปลงรายได้ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ การเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีเฉลี่ยต่อหน่วยของสินค้า แต่มีความสัมพันธ์ตรงข้ามกับการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากร โครงสร้างภาษี และการเปิดเสรีทางการค้า เนื่องจากรัฐบาลมีโครงการรณรงค์ต่อต้านการสูบบุหรี่ประกอบกับประชาชนตระหนักถึงพิษภัยของบุหรี่มากขึ้น และพบว่าดัชนีวัดประสิทธิภาพการจัดหารายได้ของรัฐบาลยังคงอยู่ในระดับต่ำโดยเฉลี่ยแล้วรัฐบาลสามารถจัดเก็บรายได้มากกว่าประมาณการเพียง 631.75 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.39 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายควบคุมการบริโภคโดยใช้นโยบายทางภาษีเข้ามาแทรกแซง

มะนันท เสวีกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีและผลการปราบปรามของหน่วยงานสรรพสามิตบางหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางหน่วยงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยในด้านความชัดเจนของนโยบายและ

แผนงาน ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานได้แก่ ปัญหาด้านโครงสร้างภายใน และระบบงานสรรพสามิต

จิตราดา ธนะโสภณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาแนวคิดและหลักการในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อวิเคราะห์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของไทยในปัจจุบันเกี่ยวกับประเภทสินค้าและบริการ จากการศึกษาพบว่า การกำหนดประเภทสินค้าและบริการเพื่อจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจะภายใต้หลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ 1) ควรควบคุมหรือจำกัดการบริโภคเพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ 2) มีลักษณะฟุ่มเฟือย 3) เป็นสินค้าที่ได้รับประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ 4) หลักเบ็ดเตล็ด เช่น ความต้องการรายได้หรือเพื่อควบคุมสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ มีเพียงสินค้าเครื่องปรับอากาศที่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือยแต่ปัจจุบันการดำรงชีวิตเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อม จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการคำนวณภาษีในบางกรณี เช่น เรื่องราคาขายและความเหมาะสมของอัตราภาษี

ญานี เบญจสัจย์กุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสามารถและความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต โดยแยกวัตถุประสงค์การศึกษาเป็น 3 ประเด็น คือ การศึกษาความสามารถในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต การศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อพิจารณาผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตว่าอยู่ในระดับใด ตลอดจนการเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต โดยพิจารณาดังนี้ความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ทำการศึกษาสินค้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต 7 ประเภท คือ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน รถยนต์ สุรา ยาสูบ เบียร์ เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในแต่ละประเภทนั้น แตกต่างกันตามลักษณะของฐานภาษี ส่วนดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตทั้ง 7 ประเภทนั้น ค่าที่ได้แสดงว่ารัฐบาลมีความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตให้ได้สัดส่วนใกล้เคียงกับที่ควรจะได้ในทุกประเภท และเมื่อนำค่าดังกล่าวมาพิจารณาเปรียบเทียบกันพบว่า น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันมีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีสูงสุด ในขณะที่เครื่องไฟฟ้ามีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีต่ำสุด

กาญจนา บุญยัง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ด้านการวิจัย คณะฯ มีประสิทธิผลด้านความสอดคล้องของผลงานวิจัย ด้านประสิทธิภาพการบริหาร มีประสิทธิผลด้านภาระงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านประสิทธิภาพการใช้อาคารสถานที่ ด้านความสามารถในการปรับตัว มีประสิทธิผลด้านสัดส่วนตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ ด้านการพัฒนา มีประสิทธิผลด้านความสามารถในการแสวงหารายได้เพื่อการพัฒนาตนเอง ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมในระดับมาก นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน

ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านลักษณะบุคลากร และ
ด้านนโยบายและการปฏิบัติ

สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ
เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์
ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับ
ประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผน
ยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จาก ค่าเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมการให้บริการสูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้
แผนยุทธศาสตร์

รชานนท์ เอี่ยมละออ, (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยกำหนดรายได้และประสิทธิภาพ
การประมาณการรายได้ภาษีสรรพสามิตรถจักรยานยนต์ของประเทศไทย ผลการศึกษาโครงสร้าง
รายได้ภาษีสรรพสามิตพบว่า โครงสร้างรายได้ภาษีส่วนใหญ่ของกรมสรรพสามิต ยังคงมาจากภาษี
น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ภาษียรถยนต์ ภาษียาสูบ ภาษียสุรา ภาษียเบียร์ กิจการโทรคมนาคม ภาษี
เครื่องดื่ม ภาษีเครื่องใช้ไฟฟ้า ภาษียรถจักรยานยนต์ และภาษีแบตเตอรี่ เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของ
รายได้ในแต่ละปี ผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของ
รถจักรยานยนต์พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดรายได้ภาษีสรรพสามิตจากรถจักรยานยนต์อย่างมี
นัยสำคัญ คือผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ปริมาณการจำหน่ายรถจักรยานยนต์ และราคาน้ำมัน
โดยที่การเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและปริมาณการจำหน่าย จะทำให้รายได้
ภาษีสรรพสามิตเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนราคาน้ำมันที่เปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้รายได้
ภาษีสรรพสามิตเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน

สุภารัตน์ วุฒิเศรษฐไพฑูลย์, (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับฐานในการ
คำนวณภาษีสรรพสามิต พบว่าการคิดคำนวณภาษีสรรพสามิตแบบอัตรารวมในมีความยุ่งยากซับซ้อน
ทำให้เกิดความสับสนและยากแก่การทำความเข้าใจ ไม่มีความโปร่งใสและไม่มีความชัดเจนชัดกับ
ลักษณะของภาษีอากรที่ดี กรณีสินค้านำเข้าต้องสำแดงราคาสินค้านำเข้าเพื่อคำนวณภาษีมีการสำแดง
ราคาต่ำกว่าจริงเพื่อจะได้เสียภาษีน้อย ควรเปลี่ยนแปลงฐานภาษีที่ใช้คำนวณใหม่ สำหรับกรณีราคา
ขาย ณ โรงอุตสาหกรรมมีหลายราคาให้ใช้ราคาสูงสุดต่อหน่วย ได้ส่งผลกระทบต่อภาษีมูลค่าเพิ่มที่มี
การจัดเก็บไปแล้วทำให้อาจต้องมีการประเมินเพิ่ม จึงควรกำหนดมูลค่าที่จะนำมาใช้เป็นฐานในการ
คำนวณภาษีเพื่อให้เกิดความเหมาะสมยิ่งขึ้น

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร เช่น Stephen P. Robbins Mary Coulter (2551 : 4) James M. Higgins, (1994 : 7) James L. Gibson, (1997 : 16) เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2550 : 3) กิบสัน (Gibson, 1997; อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 11) ต่างก็มีความเห็นเป็นแนวเดียวกันว่าหน้าที่พื้นฐานทางการบริหารขององค์กรจะต้องประกอบด้วยกระบวนการจัดการ 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

2. การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์กร บุคลากรในองค์กรได้รับการมอบหมายงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การนำ (Leading) เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์กร รวมทั้งการวัดผลการทำงานในปัจจุบันเพื่อให้มีมาตรฐาน มีการเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียสิ้นเปลืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

หน้าที่ทางการบริหารดังกล่าวนี้ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิผล มีนักวิชาการและผู้วิจัยที่ได้กล่าวถึงในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิผลได้แก่ Maciariello & Kirby (2550) Certo (2550) Vocchio (2550) Robbins. (2550) Merryman A. (2550) Barnard Nanus (2550) James L. Gibson (2547) Richard M. Steers (2547) ชงชัย สันติวงษ์ (2538) ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา ต่างกล่าวเป็นแนวเดียวกันว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเป้าหมายหรือภารกิจหลักในการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ปี 2553 และคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต (กรมสรรพสามิต. 2553 : Online) มีเกณฑ์ในการประเมินตาม

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนักร้อยละ 50)

แผนการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต (น้ำหนักร้อยละ 30)

แผนการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

(น้ำหนักร้อยละ 20)

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 25)

เพื่อตอบสนองพันธกิจ ส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต การจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งมีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2539 : 14) พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540 : 11) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534 : 5) สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2549) ซึ่งท่านเหล่านี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน จึงสามารถสรุปประเด็นในด้านที่สำคัญนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้โดยจะเน้นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานในด้าน

1. ความสามารถในการจัดเก็บรายได้
2. ความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย เรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อให้การดำเนินการวิจัยมีความถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย จึงได้กำหนดขั้นตอน และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
การเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี ตามข้อมูลจำนวนบุคลากรในปีงบประมาณ 2552 มีจำนวน 435 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (จิรภา แสนเกษม และคณะ. 2545 : 82) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเป้าหมายของการวิจัย โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N หมายถึง ขนาดของประชากร

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (แล้วแต่กรณี) ในทางสถิติกำหนดให้เป็น 5% แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{435}{1 + 435 (0.05)^2}$$

$$n = 208 \text{ คน}$$

จากผลการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 208 คน

เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมจากผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 208 คน ให้กรอกความคิดเห็นตามความรู้สึกที่เป็นจริงลงในแบบสอบถามที่แจกให้ ในเดือนตุลาคม 2553 รวมเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด แจกให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบบสอบถามในแต่ละชุดแบ่งเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยสอบถามสถานภาพปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน เวลาที่รับราชการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ในแต่ละข้อจะแสดงระดับประสิทธิผล โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับการบริหารมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการบริหารมาก

3 หมายถึง ระดับการบริหารปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการบริหารน้อย

1 หมายถึง ระดับการบริหารน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยดูจากความสามารถในการจัดเก็บรายได้ การปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในแต่ละข้อจะแสดงระดับประสิทธิผล โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความมีประสิทธิผลมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความมีประสิทธิผลมาก

3 หมายถึง ระดับความมีประสิทธิผลปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความมีประสิทธิผลน้อย

1 หมายถึง ระดับความมีประสิทธิผลน้อยที่สุด

จากนั้นจะได้รวบรวมข้อมูลที่ได้รับ นำเสนอผู้บริหารพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหาร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารตำรา และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต และโครงสร้างของเนื้อหาในการกำหนดข้อคำถาม การสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด สร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง 1 ฉบับคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียดของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.สิทธิชัย อนันต์รังสี ผศ.วันทนา กลิ่นงาม และนายฤทธิเดช จิตรโอฬาร ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เลือกเฉพาะข้อที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้จำนวน 86 ข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.66–1.00 (สุวิมล ติรกันันท์. 2548 : 147-148)
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่มีได้ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 30 คน
7. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และนำไปหาค่าสถิติเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ การปราบปรามผู้กระทำความผิดและคุณภาพการให้บริการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) (สุวิมล ติรกันันท์. 2548 : 138) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้เท่ากับ 0.98
8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้บริหารข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยขอรับกลับคืนมาจำนวน 208 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มา แล้วนำไปประมวลผลข้อมูล เพื่อหาค่าทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว นำมากำหนดเลขประจำแบบสอบถามในแต่ละชุดเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบกับการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนตามขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งสังกัด การศึกษา รายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากช่วงคะแนนความคิดเห็น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2540 : 40) ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง การบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง การบริหารอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง การบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง การบริหารอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง การบริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ การปราบปรามผู้กระทำความผิด และคุณภาพการให้บริการของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากช่วงคะแนนความคิดเห็น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2540 : 40) ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จะใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 10 พื้นที่ ใช้แบบสอบถาม 208 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อและนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ในการประมวลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ผลการศึกษาผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ รายได้ต่อเดือน สังกัดฝ่ายใดของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯ หรือ สาขา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบัน จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	89	42.80
2	หญิง	119	57.20
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80

ตารางที่ 2 ประเภทตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้าราชการ	124	59.60
2	ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	52	25.00
3	พนักงานราชการ	32	15.40
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 21 ปี	10	4.80
2	21 – 30 ปี	43	20.70
3	31 – 40 ปี	48	23.10
4	41 – 50 ปี	72	34.60
5	51 – 60 ปี	35	16.80
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ประถมศึกษา	0	0.00
2	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	6	2.90
3	ปวช.หรือเทียบเท่า	34	16.30
4	ปวส.หรือเทียบเท่า	24	11.50
5	ปริญญาตรี	126	60.60
6	สูงกว่าปริญญาตรี	18	8.70
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และน้อยที่สุดคือ ผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 10,000 บาท	68	32.70
2	10,001 – 15,000 บาท	31	14.90
3	15,001 – 20,000 บาท	21	10.10
4	20,001 – 25,000 บาท	28	13.50
5	25,001 – 30,000 บาท	38	18.30
6	มากกว่า 30,000 บาท	22	10.60
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001– 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 สังกัดฝ่ายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯ หรือสาขาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	ฝ่ายอำนวยการ	59	28.40
2	ฝ่ายจัดเก็บภาษี	69	33.20
3	ฝ่ายปราบปราม	27	13.00
4	ฝ่ายกฎหมาย	14	6.70
5	สาขาเมืองฯ	17	8.20
6	สาขาอื่น	22	10.60
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายจัดเก็บภาษีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาคือสังกัดฝ่ายอำนวยการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และน้อยที่สุดสังกัดฝ่ายกฎหมาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 5 ปี	47	22.60
2	6 – 10 ปี	43	20.70
3	11 – 15 ปี	15	7.20
4	16 – 20 ปี	24	11.50
5	21 – 25 ปี	32	15.40
6	มากกว่า 25 ปี	47	22.60
เฉลี่ย		208	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันมากที่สุด เท่ากัน 2 ช่วง คือ ไม่เกิน 5 ปี และมากกว่า 25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รองลงมาคือระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และน้อยที่สุดระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม รายละเอียดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการวางแผน

ข้อ	ด้านการวางแผน	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน	4.01	.568	มาก	1
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดระบบงานการมอบอำนาจและมอบหมายงาน	3.88	.649	มาก	2
3	หน่วยงานของท่านหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนการสรรหาบุคลากรไว้ชัดเจน	3.53	.861	มาก	9

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการวางแผน	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนการให้คำแนะนำ ฝึกอบรมข้าราชการ	3.57	.853	มาก	7
5	แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร	3.87	.613	มาก	3
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อย่าง สมเหตุสมผล	3.50	.822	มาก	12
7	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.82	.703	มาก	4
8	หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่าย/ งาน ต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.73	.770	มาก	5
9	หน่วยงานของท่านมีการประชุมบุคลากร เพื่อรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	3.57	.945	มาก	7
10	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย ครบถ้วนอยู่เสมอ	3.62	.880	มาก	6
11	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการเตรียมพัฒนา ผู้บริหารระดับต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับ/ทดแทน การเป็นผู้บริหารระดับสูง	3.52	.867	มาก	10
12	การจัดทำแผน/ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ของท่านดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากทุก ๆ ฝ่าย/งาน	3.52	.895	มาก	10
เฉลี่ย		3.68	.584	มาก	

จากตารางที่ 8 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการวางแผน พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, S.D. = .584$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.01, S.D. = .568$) รองลงมาคือข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดระบบงานการมอบอำนาจและมอบหมายงาน ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .649$) ส่วนข้อที่มีระดับการ

ปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับแผนงาน/ โครงการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อย่างสมเหตุสมผล ($\bar{X} = 3.50, S.D. = .822$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการจัดองค์กร

ข้อ	ด้านการจัดองค์กร	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่แก่ผู้ปฏิบัติงานในปริมาณงานที่เหมาะสม	3.65	.830	มาก	6
2	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.59	.805	มาก	8
3	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.76	.753	มาก	3
4	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.58	.794	มาก	9
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์	3.81	.665	มาก	1
6	หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.78	.664	มาก	2
7	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจตามสายการบริหารอย่างชัดเจน	3.72	.708	มาก	4
8	หน่วยงานของท่านมีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ	3.57	.789	มาก	10
9	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล (โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้)	3.65	.934	มาก	6
10	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (เช่น PMQA กิจกรรม 5ส BSC ฯลฯ)	3.70	.801	มาก	5
เฉลี่ย		3.68	.618	มาก	

จากตารางที่ 9 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในการจัดองค์กร พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, S.D. = .618$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 5 หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = .665$) รองลงมาคือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.78, S.D. = .664$) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 8 หน่วยงานของท่านมีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .789$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการนำ

ข้อ	ด้านการนำ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.86	.831	มาก	1
2	ผู้บริหารใช้เหตุผล มีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	3.70	.976	มาก	7
3	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	3.68	.950	มาก	8
4	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี	3.72	.804	มาก	3
5	ผู้บริหารสามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามทิศทางขององค์กรได้อย่างเหมาะสม	3.72	.759	มาก	3
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.63	.851	มาก	12
7	ผู้บริหารมีศิลปะในการจูงใจให้บุคลากรนำแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.66	.845	มาก	10
8	ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการนำรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.65	.825	มาก	11

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการนำ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
9	ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ สถานการณ์ ทันต่อเหตุการณ์	3.72	.849	มาก	3
10	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรอย่างเต็มที่	3.67	.921	มาก	9
11	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง	3.81	.813	มาก	2
12	การสื่อสารด้านนโยบายจากผู้บริหาร มาสู่ระดับผู้ปฏิบัติงานมีความอย่างชัดเจน	3.71	.787	มาก	6
เฉลี่ย		3.71	.749	มาก	

จากตารางที่ 10 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการนำ พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71, S.D. = .74$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.86, S.D. = .831$) รองลงมาคือข้อที่ 11 ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง ($\bar{X} = 3.81, S.D. = .813$) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .851$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการควบคุม

ข้อ	ด้านการควบคุม	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน	3.61	.904	มาก	8
2	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน	3.61	.894	มาก	8
3	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรู้ในเทคนิคการทำงาน	3.66	.857	มาก	5
4	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.58	.912	มาก	10

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการควบคุม	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร	3.72	.855	มาก	1
6	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยขององค์กร	3.66	.769	มาก	5
7	ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.51	.932	มาก	12
8	ผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง	3.62	.859	มาก	7
9	ผู้บริหารมีระบบการควบคุม ติดตามประเมินผล การดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.69	.786	มาก	3
10	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ของงานต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม	3.68	.836	มาก	4
11	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.70	.783	มาก	2
12	ผู้บริหารมีกฎเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.58	.984	มาก	10
เฉลี่ย		3.64	.764	มาก	

จากตารางที่ 11 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการควบคุม พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = .764$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 5 ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .855$) รองลงมาคือข้อที่ 11 ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X} = 3.70, S.D. = .783$) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 7 ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X} = 3.51, S.D. = .932$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ในภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมและจำแนกตามรายด้านได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้

ข้อ	ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่	3.99	.680	มาก	1
2	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน	3.60	.921	มาก	12
3	หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	.738	มาก	5
4	หน่วยงานของท่านมีซอฟต์แวร์และระบบงานที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.62	.836	มาก	11
5	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีและวิธีการที่เหมาะสมเพื่อการประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในที่สะดวก รวดเร็ว	3.65	.813	มาก	9
6	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีมีความทันสมัยต่อสภาพการณ์ปัจจุบันสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างเหมาะสม	3.64	.843	มาก	10
7	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาแนวคิด วิธีในการปฏิบัติงานให้รู้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ	3.68	.788	มาก	6

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อ	ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความเต็มใจเสียสละกำลังกาย สติปัญญาในการปฏิบัติงานให้องค์กร	3.68	.795	มาก	6
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ	3.82	.736	มาก	2
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานเต็มความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบ โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.82	.773	มาก	2
11	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการหาความรู้วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ	3.66	.761	มาก	8
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาตนเองให้ทันต่อกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่กรมฯออกมาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.78	.746	มาก	4
เฉลี่ย		3.72	.630	มาก	

จากตารางที่ 12 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ พบว่าในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .630$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้เต็มที่ มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = .680$) รองลงมาได้ผลการปฏิบัติเท่ากัน 2 ข้อ คือข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82, S.D. = .736$) และข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานเต็มความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบ โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.82, S.D. = .773$) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.60, S.D. = .921$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต

ข้อ	ด้านความสามารถในการปราบปราม ผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่สรรพสามิตออกตรวจ ท้องที่ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความ ผิดกฎหมายสรรพสามิต มีความเหมาะสม	3.69	.856	มาก	4
2	นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำความ ผิดกฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน	3.79	.791	มาก	1
3	การทำงานของสายตรวจในหน่วยงานท่านมีความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือกัน	3.60	.900	มาก	11
4	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนจับกุม มีผู้นำที่ดี มีความรู้ความสามารถ	3.68	.842	มาก	5
5	ผลการสืบสวนจับกุมการกระทำความผิดของหน่วยงานท่าน ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	3.76	.798	มาก	3
6	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่	3.49	.851	มาก	13
7	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและ ปราบปรามมีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ตำรวจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.68	.788	มาก	5
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีทักษะ ความรู้ ความ ชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม	3.78	.794	มาก	2
9	หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สายตรวจให้มี ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและยุทธวิธีในการสืบสวนจับกุม อย่างสม่ำเสมอ	3.66	.829	มาก	8
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านทุ่มเทต่อการทำงานใน หน้าที่ทำให้การป้องกันและปราบปรามมีประสิทธิภาพ	3.68	.824	มาก	5
11	หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณที่ใช้สนับสนุนใน การตรวจป้องกันและปราบปรามมีความเหมาะสม	3.61	.838	มาก	9

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อ	ด้านความสามารถในการปราบปราม ผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
12	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาตนเองโดยศึกษาหาความรู้ เพื่อให้ทันต่อกฎหมายระเบียบที่ออกมาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.61	.837	มาก	9
13	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งข่าวชี้เบาะแสการกระทำผิด	3.56	.860	มาก	12
เฉลี่ย		3.66	.694	มาก	

จากตารางที่ 13 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต พบว่าในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66, S.D. = .694$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.79, S.D. = .791$) รองลงมาคือข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม ($\bar{X} = 3.78, S.D. = .794$) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.49, S.D. = .851$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.01	.691	มาก	7
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.18	.687	มาก	1
3	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.17	.708	มาก	2
4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านให้บริการผู้มารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	.682	มาก	4

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานเสมอ	3.99	.691	มาก	10
6	หน่วยงานของท่านมีเอกสาร แผ่นพับแจกสำหรับ ประชาสัมพันธ์งานของกรมฯ	3.86	.859	มาก	15
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ไว้บริการ	4.01	.816	มาก	7
8	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.07	.666	มาก	5
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ	4.17	.696	มาก	2
10	หากหน่วยงานของท่านมีการร้องเรียนเกิดขึ้นจะมีการ ตรวจสอบ ชี้แจงได้ทันที	3.96	.833	มาก	13
11	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นจาก บุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน	3.99	.698	มาก	10
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	4.00	.845	มาก	9
13	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญใน งานที่ปฏิบัติ	3.99	.663	มาก	10
14	หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับ บริการอยู่เสมอ	4.02	.748	มาก	6
15	หน่วยงานของท่านมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุง ข้อบกพร่องที่พบ	3.88	.756	มาก	14
เฉลี่ย		4.03	.556	มาก	

จากตารางที่ 14 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า
ในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = .556$) เมื่อพิจารณารายละเอียด
ในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง
ยุติธรรม มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = .687$) รองลงมามีผลการปฏิบัติ
เท่ากัน 2 ข้อ คือข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

($\bar{X} = 4.17, S.D. = .708$) และข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = .696$) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีเอกสาร แผ่นพับแจกสำหรับประชาสัมพันธ์งานของกรมฯ ($\bar{X} = 3.86, S.D. = .859$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์ การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม กับผลลัพธ์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมและตัวแปรตามในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวและตัวแปรต้น 1 ตัว ผู้ศึกษาจึงใช้การวิเคราะห์ เรียกว่า สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้

X = ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หรือตัวพยากรณ์ (Predictor)
(การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7)

Y = ตัวแปรตาม (Dependent Variable) หรือตัวถูกพยากรณ์ (Predicted Variable)
(ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7)

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 = ประสิทธิภาพในการทำนาย

b = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของ y มาจากข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

S.E. = ความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์

a = ค่าคงที่ (Constant) หรือระยะตัดแกน y หรือค่า y เมื่อ x = 0

Adj R^2 = ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายหลังปรับค่า

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

ตัวแปร	R	R ²	Adj R ²	S.E.	F	Sig F
X	.806	.649	.647	.33273	381.106	.000

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่า R Square (R^2) = 0.649 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการพยากรณ์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลถึง 64.90% ส่วนที่เหลืออีก 35.10% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

การทดสอบนัยสำคัญของค่า Adjusted R Square ($Adj R^2$) พบว่าค่า $F = 381.106$ และค่า $Sig. of F = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยตัวพยากรณ์และการทดสอบนัยสำคัญด้วยค่า t

ปัจจัยพยากรณ์	b	S.E.	Beta	t	Sig t
Constant (a)	1.121	.140		8.028	.000
X	.730	.037	.806	19.522	.000

จากตารางที่ 16 พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) มีค่า 0.730 และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม น้ำหนักในการพยากรณ์ ค่า $Beta = 0.806$ มีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 1.121 ค่า $Sig. of t = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1.121 + 0.730 \text{ (ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมโดยรวม)}$$

สามารถสรุปได้ว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จึงได้รับการยอมรับตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 208 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเท่ากัน และสุดท้ายคือ ด้านการควบคุม รายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมา คือ การวางแผนการจัดระบบงานการมอบอำนาจและมอบหมายงาน แผนงาน/โครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

1.2 ด้านการจัดองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีระดับการปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน หน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

1.3 ด้านการนำองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบ กันเอง ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี ผู้บริหารสามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามทิศทางขององค์กรได้อย่างเหมาะสมผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ สถานการณ์ ทันท่วงทีตามลำดับ

1.4 ด้านควบคุม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหาร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร มีระดับการ ปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร และ ผู้บริหารมีระบบการควบคุม ติดตามประเมินผล การดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพการ ให้บริการมีประสิทธิภาพมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ และ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่ มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือผลการปฏิบัติเท่ากัน 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ตามบทบาทความรับผิดชอบโดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับ

2.2 ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด กฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม และผลการ สืบสวนจับกุมการกระทำความผิดของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ตามลำดับ

2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับ แรก รองลงมาคือผลการปฏิบัติเท่ากัน 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ

3. การบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก กรมสรรพสามิตได้มีการวางแผนการดำเนินงานในทุกภารกิจ กำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน กำหนดเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการแบ่งฝ่าย/งานทั้งในส่วนของผู้แทนพื้นที่และสาขา มีการมอบหมายงานในหน้าที่ให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีความเข้าใจองค์กรและผู้ได้บังคับบัญชามาเป็นผู้นำองค์กร และมีการควบคุมที่ดีเป็นไปตามลำดับขั้นตามสายงาน มีการบริหารจัดการด้วยธรรมาภิบาลคือมีความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ มีการใช้เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ เช่น PMQA กิจกรรม 5ส และ BSC เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของเนตร์พัฒนา ยาวีราข (2550 : 3) ได้กล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานทางการบริหารจัดการว่า ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การนำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา บุญยัง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ด้านการวิจัย คณะฯมีประสิทธิผลด้านความสอดคล้องของผลงานวิจัยด้านประสิทธิภาพการบริหาร มีประสิทธิผลด้านภาระงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านประสิทธิภาพการใช้อาคารสถานที่ ด้านความสามารถในการปรับตัว มีประสิทธิผลด้านสัดส่วนตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ ด้านการพัฒนา มีประสิทธิผลด้านความสามารถในการแสวงหารายได้เพื่อการพัฒนาตนเอง ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมในระดับมาก นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านลักษณะบุคลากร และด้านนโยบายและการปฏิบัติ

2. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในห้องจักร เต็มใจเสียสละกำลังกาย สติปัญญา ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่ มีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมนำระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) มีลักษณะเป็น Web Application ในการทำงานร่วมกับฐานข้อมูลและสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ทั้งระบบ Intranet และ Internet เชื่อมต่อเป็นเครือข่าย Network เพื่อใช้ในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต และบริการประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสรรพสามิต ทำให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพ ในด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สายตรวจให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและยุทธวิธีในการสืบสวนจับกุมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีทักษะความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม มีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับตำรวจ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับแนวคิดของเจมส์ แอล.กิบสัน (James L. Gibson, 1997 อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 17) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กรว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้าง องค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะนนท์ เสวีกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีและผลการปราบปรามของหน่วยงานสรรพสามิตบางหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางหน่วยงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยในด้านความชัดเจนของนโยบายและแผนงาน ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านโครงสร้างภาษีและระบบงานสรรพสามิต

3. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพสามิตได้กำหนดควมวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการต่าง ๆ ใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการบริหารงาน ซึ่งได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Blueprint for Change) โดยผู้บริหารระดับสูงมีการลงนามรับรองกับกระทรวงการคลัง และกรมสรรพสามิต นอกจากนี้ยังได้นำ SMILE มาเป็นค่านิยมของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ความเป็นมาตรฐาน (Standard) ความทันสมัย (Modern) ทำงานแบบบูรณาการ (Integration) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Learning) และการมอบอำนาจตัดสินใจ (Empowerment) บุคลากรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี นอกจากนี้ยังมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อประสานสามัคคี สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรัส (Price, 1979 อ้างในพรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร โรงเรียนกับประสิทธิภาพของโรงเรียนเทศบาลใน

เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก พบว่าวัฒนธรรมโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาล จำแนกตามที่ตั้งมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านการนำองค์กร มีระดับการปฏิบัติที่มากกว่าด้านอื่น ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรดำรงไว้ซึ่งคุณความดี ความรู้ ทักษะ หรือเทคนิคในการบริหารองค์กร และควรปลูกฝังถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่ผู้บริหารรุ่นต่อไปเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอนาคต แต่สิ่งที่มีระดับปฏิบัติต่ำและควรปรับปรุงคือผู้บริหารของกรมสรรพสามิตควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับแผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ให้เพียงพอ เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล การจัดทำแผน/ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ควรดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากทุก ๆ ฝ่าย/งาน ควรจัดกิจกรรมให้มีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการให้มากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการนำรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน และควรมีศิลปะในการจูงใจให้บุคลากรนำแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณาให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับการผลปฏิบัติที่มีประสิทธิผลมากกว่าด้านอื่น เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการที่ดี มีความเสียสละ เต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้การสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม จัดสวัสดิการและสันตนาการต่าง ๆ ให้มากขึ้น สำหรับสิ่งที่มีระดับประสิทธิผลต่ำและควรปรับปรุงคือผู้บริหารของกรมสรรพสามิตควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ให้ความเพียงพอกับปริมาณงาน สร้างซอฟต์แวร์และระบบงานที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่มาใช้ ควรสนับสนุนให้มีการผลิตเอกสาร หรือแผ่นพับแจกผู้มาติดต่อเพื่อประชาสัมพันธ์งานของกรมสรรพสามิตให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการ แล้วนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ดังนั้น ผู้บริหารของ

กรมสรรพสามิตควรปฏิบัติและดำรงไว้ในสิ่งที่ผลการวิจัยมีผลที่ดี ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับผลการปฏิบัติที่มากและโดดเด่นกว่าด้านอื่น เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ เต็มใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรสืบทอดและถือปฏิบัติต่อไป ส่วนในด้านที่มีผลการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุม จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา เลื่อนขึ้นเงินเดือน ไม่ได้ผลตอบแทนหรือไม่ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารของ กรมสรรพสามิตจึงควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนและการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง ให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องกำชับกำกับดูแลให้ผู้บริหารมีความยุติธรรม มีคุณธรรมในการ พิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน การแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งโดยไม่เห็นแก่พวกพ้องของตนเอง เท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. ควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 7 คู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต. (2550-2552) รายงานประจำปี กรมสรรพสามิต ปี 2550-2552. กรุงเทพฯ.
- _____. (2552) คู่มือประชาชน กรมสรรพสามิต. กรุงเทพฯ.
- _____. (2553) ข้อมูลกรมสรรพสามิตและสถิติรายได้. ค้นเมื่อเดือนมีนาคม 2553,
จาก <http://www.excise.go.th>
- _____. (2553) แผนยุทธศาสตร์และคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต. ค้นเมื่อเดือน
พฤษภาคม 2553, จาก <http://www.excise.go.th>
- กาญจนา บุญยัง. (2547). ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2518). “ทำไมคนไทยจึงไม่ยอมเสียภาษี” สรรพากรสาสน์ ฉบับที่ 22
เล่มที่ 3 (พฤศจิกายน-มิถุนายน).
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2541). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตรดา ธนะโสภณ. (2545). ภาษีสรรพสามิต : วิเคราะห์แนวคิดและหลักการจัดเก็บในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิรภา แสนเกษม และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พัทธกษณ์อักษร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2540). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ญานี เบญจศักดิ์กุล. (2546). ความสามารถและความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ทองใบ สุดชาติ. (2548). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 7. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. (2539). การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2538). ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : บริษัท เมเนเจอร์เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ จำกัด.

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2550). การจัดการสมัยใหม่ : Modern Management. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- บุญชนะ อัดถากร. (2531). การคลัง: หัวข้อหลักวิชาเศรษฐกิจและการบริหาร.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การโรงเรียนกับประสิทธิผลของ
โรงเรียนเทศบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา บวรวัฒนา.(2531) ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัทรวมสาสน์ (1977) จำกัด.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะนนท์ เสวกุล. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รชานนท์ เอี่ยมละออ. (2551). การศึกษาปัจจัยกำหนดรายได้และประสิทธิภาพการประมาณการรายได้
ภาษีสรรพสามิตรถจักรยานยนต์ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วีรวรรณ พูลพิพัฒน์. (2514). ปัญหาในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิต
มหาบัณฑิต แผนกวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2540). หน้าที่ทางการบริหาร. เชียงใหม่ : ดา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- _____. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เอเอ็นการพิมพ์.
- _____. (2545). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ . ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- _____. (2546). การบริหารการตลาด. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สตีเฟนส์ พี รอบบินส์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ด
ดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

- สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์. (2549). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา**
เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา วิทยานิพนธ์
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี
 สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **การวัดคุณภาพของบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ส่งเสริมเทคโนโลยี
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). **ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชกรรม
 สังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัย. (2546). **การเงินธุรกิจและการภาษีอากร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี:
 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุดารัตน์ วุฒิเศรษฐไพบุลย์. (2552). **ปัญหาบางประการเกี่ยวกับฐานในการคำนวณภาษีสรรพสามิต**.
 วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุภาพร พูลวิทยากิจ. (2542). **การวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการตรวจสอบภายในของ**
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการและบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2548). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพิน ผลสุวรรณ สบายรูป. (2537). **“การวิเคราะห์โครงสร้างรายได้จากภาษีอากรของ**
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรัญ ธรรมโน. (2548). **ความรู้ทั่วไปทางการคลัง**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- Gibson, James L. (1997). **Organizations: Behavior Structure Process**. 9th ed. New Jersey.
 Prentice Hall.
- Higgins, James M. (1994). **The Management Challenge**. New York Macmillan College
 Publishing Company.

ภาคผนวก ก

หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศร ๐๕๕๕.๑๕(๑)/๖๐๒๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาุ้ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา กลั่นงาม

ด้วยบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๔๗ ปัจจุบันมีนักศึกษารุ่นที่ ๕ อยู่ในระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของวิทยานิพนธ์ซึ่งมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นายปรีชา น้อยพ่วง	การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๑	ประธานที่ปรึกษา รศ. ดร.กาญจนา บุญส่ง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา ศรีวรรณารถ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร.๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕, โทรสาร ๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕

ที่ ศธ ๐๕๕๕.๑๕(๑)/๖๐๒๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาไร่ อำเภอมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สิทธิชัย อนันต์รงค์

ด้วยบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๔๗ ปัจจุบันมีนักศึกษารุ่นที่ ๕ อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของวิทยานิพนธ์ซึ่งมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นายปริษา น้อยพ่วง	การบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๗	ประธานที่ปรึกษา รศ. ดร.กาญจนา บุญส่ง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนรรณ ศรีวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร.๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕, โทรสาร ๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕

ที่ ศธ ๐๕๕๕.๑๕(๑)/๖๐๒๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาุ้ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกฤติเดช จิตร โอหาร

ด้วยบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๔๗ ปัจจุบันมีนักศึกษารุ่นที่ ๕ อยู่ในระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของวิทยานิพนธ์ซึ่งมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นายปรีชา น้อยพ่วง	การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๗	ประธานที่ปรึกษา รศ. ดร.กาญจนา บุญส่ง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ ศรีวรรณารด)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร.๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕, โทรสาร ๐-๓๒๔๕-๓๒๖๕

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัย เพื่อทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเชิงวิชาการ จะไม่มีผลใด ๆ กับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบตามข้อเท็จจริง

หวังว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายปรีชา น้อยพ่วง

ผู้วิจัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านเลือกตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อยู่ในตำแหน่งประเภทใด

☐ ข้าราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว ☐ พนักงานราชการ

3. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ☐ ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท
 ☐ 10,001 – 15,000 บาท
 ☐ 15,001–20,000 บาท
☐ 20,001 – 25,000 บาท
 ☐ 25,001 – 30,000 บาท
 ☐ มากกว่า 30,000 บาท

6. สังกัดฝ่ายใดของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯ หรือสาขา

- ☐ ฝ่ายอำนวยการ
 ☐ ฝ่ายจัดเก็บภาษี
 ☐ ฝ่ายปราบปราม
☐ ฝ่ายกฎหมาย
 ☐ สาขาเมืองฯ
 ☐ สาขาอื่น

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบัน

- ☐ ไม่เกิน 5 ปี
 ☐ 6 – 10 ปี
 ☐ 11 – 15 ปี
☐ 16 – 20 ปี
 ☐ 21 – 25 ปี
 ☐ มากกว่า 25 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ที่	การบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	ด้านการวางแผน หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน						
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดระบบงาน การมอบอำนาจและมอบหมายงาน						
3	หน่วยงานของท่านหน่วยงานของท่านมีการ กำหนดแผนการสรรหาบุคลากรไว้ชัดเจน						
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนการให้ คำแนะนำฝึกอบรมข้าราชการ						
5	แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายขององค์กร						
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณ สำหรับแผนงาน/ โครงการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อย่างสมเหตุสมผล						

ที่	การบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
7	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร						
8	หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่าย/งานต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว						
9	หน่วยงานของท่านมีการประชุมบุคลากร เพื่อรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ						
10	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยครบถ้วนอยู่เสมอ						
11	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการเตรียมพัฒนาผู้บริหารระดับต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับ/ทดแทนการเป็นผู้บริหารระดับสูง						
12	การจัดทำแผน/ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่านดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากทุก ๆ ฝ่าย/งาน						
ด้านการจัดองค์กร							
1	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่แก่ผู้ปฏิบัติงานในปริมาณงานที่เหมาะสม						
2	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม						
3	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน						
4	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้						

ที่	การบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจั
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งฝ่าย/งานเหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์						
6	หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน						
7	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจตามสายการบริหารอย่างชัดเจน						
8	หน่วยงานของท่านมีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ						
9	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล (โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้)						
10	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (เช่น PMQA กิจกรรม 5ส BSC ฯลฯ)						
ด้านการนำ							
1	หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี						
2	ผู้บริหารใช้เหตุผล มีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา						
3	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม						
4	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี						
5	ผู้บริหารสามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามทิศทางขององค์กรได้อย่างเหมาะสม						

ที่	การบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าว ให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร						
7	ผู้บริหารมีศิลปะในการจูงใจให้บุคลากรนำแนว ทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
8	ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ในการนำรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน						
9	ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ในทุก ๆ สถานการณ์ ทันต่อเหตุการณ์						
10	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ของบุคลากรอย่างเต็มที่						
11	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง						
12	การสื่อสารด้านนโยบายจากผู้บริหาร มาสู่ระดับ ผู้ปฏิบัติงานมีความอย่างชัดเจน						
ด้านการควบคุม							
1	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักคุณภาพงาน						
2	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักปริมาณงาน						
3	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความรอบรู้ในเทคนิคการทำงาน						
4	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						

ที่	การบริหารของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
5	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร						
6	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยขององค์กร						
7	ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน						
8	ผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง						
9	ผู้บริหารมีระบบการควบคุม ติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง						
10	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของงานต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม						
11	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร						
12	ผู้บริหารมีกฎเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ที่	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับผลการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1	ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ อย่างเต็มที่						

ที่	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับผลการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
2	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน						
3	หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงาน ด้านการจัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
4	หน่วยงานของท่านมีซอฟต์แวร์และระบบงานที่ เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
5	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีและวิธีการ ที่เหมาะสมเพื่อการประสานงานและติดต่อสื่อสาร ภายในที่สะดวก รวดเร็ว						
6	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีมีความทันสมัยต่อ สภาพการณ์ปัจจุบันสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง ในอนาคตได้อย่างเหมาะสม						
7	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาแนวคิด วิธีในการ ปฏิบัติงานให้รู้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี อยู่เสมอ						
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความเต็มใจ เสียสละกำลังกาย สติปัญญาในการปฏิบัติงานให้ องค์กร						
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการ พัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ						
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานเต็ม ความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบ โดยไม่ ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุ เป้าหมายขององค์กร						
11	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการหาความรู้ วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ						

ที่	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับผลการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาตนเอง ให้ทันต่อกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่กรมฯออกมา ใหม่ ๆ อยู่เสมอ						
1	ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิด กฎหมายสรรพสามิต หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่สรรพสามิตออก ตรวจท้องที่ปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม ผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต มีความเหมาะสม						
2	นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด กฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความ ชัดเจน						
3	การทำงานของสายตรวจในหน่วยงานท่านมีความ ร่วมมือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือกัน						
4	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้านการสืบสวน จับกุม มีผู้นำที่ดี มีความรู้ความสามารถ						
5	ผลการสืบสวนจับกุมการกระทำความผิดของหน่วยงาน ท่านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย						
6	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีทางการ สื่อสารที่ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่						
7	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและ ปราบปรามมีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ กับตำรวจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง						
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม						
9	หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สาย ตรวจให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและยุทธวิธีในการ สืบสวนจับกุมอย่างสม่ำเสมอ						

ที่	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับผลการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านทุ่มเทต่อการทำงาน ในหน้าที่ทำให้การป้องกันและปราบปรามมี ประสิทธิผล						
11	หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณที่ใช้สนับสนุน ในการตรวจป้องกันและปราบปรามมีความ เหมาะสม						
12	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจในหน่วยงานของท่านมี การพัฒนาตนเองโดยศึกษาหาความรู้ เพื่อให้ทันต่อ กฎหมาย ระเบียบที่ออกมาใหม่ ๆ อยู่เสมอ						
13	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจได้รับความร่วมมือจาก ประชาชนในการแจ้งข่าวชี้เบาะแสการกระทำผิด						
1	ด้านคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานของท่านมีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน						
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม						
3	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านให้บริการผู้มารับ บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
5	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความละเอียด รอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เสมอ						
6	หน่วยงานของท่านมีเอกสาร แผ่นพับแจกสำหรับ ประชาสัมพันธ์งานของกรมฯ						
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ไว้บริการ						

ที่	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	ระดับผลการปฏิบัติ					สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
8	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ						
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นที่ยอมรับ						
10	หากหน่วยงานของท่านมีการร้องเรียนเกิดขึ้นจะมีการตรวจสอบ ชี้แจงได้ทันที						
11	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน						
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ						
13	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ						
14	หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอ						
15	หน่วยงานของท่านมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบ						

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้