



ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

วचना ศรีพิทักษ์ผล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



EFFECTIVENESS OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLE MANAGERIAL PROCESS  
IMPLEMENTATION PRACHUAPKHIRIKHAN EXCISE DIVISION AREA OFFICE  
BANGSAPHAN BRANCH

Watchana Sripitakpol

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

วचना ศรีพิทักษ์ผล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

EFFECTIVENESS OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLE MANAGERIAL PROCESS  
IMPLEMENTATION PRACHUAPKHIRIKHAN EXCISE DIVISION AREA OFFICE  
BANGSAPHAN BRANCH

Watchana Sripitakpol

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

|                   |                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อการศึกษาอิสระ | ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน |
| ชื่อผู้วิจัย      | นางสาววิชชา ศรีพิทักษ์ผล                                                                                   |
| วิชาเอก           | นวัตกรรมการบริหารและการจัดการธุรกิจ                                                                        |
| อาจารย์ที่ปรึกษา  | ดร.ฤทธิชาติ อินโสม                                                                                         |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(ศ.พล.ต.ท.หญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย)

..... กรรมการ  
(ดร.ฟ้าใส สามารถ)

..... กรรมการ  
(ดร.ฤทธิชาติ อินโสม)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title** Effectiveness of Good Governance Principle Managerial Process Implementation Prachuapkhirikhan Excise Division Area Office Bangsaphan Branch

**Researcher** Miss. Watchana Sripitakpol

**Major** Innovative Public Administration and Management

**Advisor** Rittichart Insom, D.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director of College Of Innovation Management  
(Mr.Rapee Mounghont)

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Prof.LT.Pol.Gen. Naiyana Girdwichai, D.P.A.)

..... Member  
(Phasai samart, D.P.A.)

..... Member  
(Ritichart Insom, D.P.A.)

|                  |                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การศึกษาอิสระ    | ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน |
| ชื่อผู้วิจัย     | นางสาววचना ศรีพิทักษ์ผล                                                                                    |
| ชื่อปริญญา       | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต                                                                                   |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร.ฤทธิชาติ อินโนสม                                                                                        |
| ปีการศึกษา       | 2561                                                                                                       |

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างจำแนกโดยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาติดต่อราชการจำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี เชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน อยู่ในระดับสูง 2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน มีความแตกต่างกัน ตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

**Independent Study Title** Effectiveness of Good Governance Principle Managerial process Implementation Prachuapkhirikhan Excise Division Area office  
Bangsaphan Branch

**Researcher** Miss. Watchana Sripitakpol

**Degree Sought** Master of Public Administration

**Advisor** Rittichart Insom, D.P.A.

**Academic Year** 2018

### Abstract

This study aimed to study effectiveness of Good Governance Principle Managerial process implementation Prachuapkhirikhan Excise Division area office. Compared respondents attitudes'toward effectiveness of Good Governance Principle Managerial process implementation Prachuapkhirikhan Excise Division area office.

This was survey quantitative research, 376 tax payers were sample according to Yamane's Principle. Questionnaires were as used as data gathering means. Descriptive statistics; percentages, means, standard deviation, inferential Statistics; T – Test and F – Test were inferential statistical tools.

The outcomes were as follows: Effectiveness of Good Governance Principle Managerial process implementation was high level. There were any difference among respondents, attitude toward effectiveness of Good Governance Principle Managerial process implementation Prachuapkhirikhan Excise Division area office.

**Keywords:** Good Governance Principle Managerial process implementation, Prachuapkhirikhan Excise Division area office.

Advisor's Signature.....



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ฤทธิชาติ อินโสมอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้คำปรึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำเพิ่มเติม ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากอาจารย์ ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม ทำให้การศึกษาอิสระในครั้งนี้ ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ตลอดจนครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ในการนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายภูซงค์ งามอาด สรรพสามิตพื้นที่สาขาบางสะพาน ที่ได้แนะนำผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จสมความมุ่งหมาย และขอขอบคุณ คุณฉันทย์ชนก ศรีถิ์ธ์ คุณวิภาวรรณ ลือชัยและนักศึกษาฝึกงาน ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ที่ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มาขอใช้บริการ ตลอดจนขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยรวมถึงเพื่อน ๆ ที่ร่วมศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ทุกท่าน การศึกษาอิสระนี้ถึงแม้จะมีชื่อผู้วิจัยเพียงคนเดียวแต่ผู้อยู่เบื้องหลังในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ไขเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ที่มีส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้ เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

วิชา ศรีพิทักษ์ผล  
พฤศจิกายน 2561

## สารบัญ

|                                                                                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                                                                                  | (1)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                                                                                               | (2)  |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                                                                                  | (3)  |
| สารบัญ .....                                                                                                           | (4)  |
| สารบัญตาราง .....                                                                                                      | (6)  |
| สารบัญภาพ .....                                                                                                        | (8)  |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                                                                      |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                                                                               | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....                                                                                         | 2    |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย .....                                                                                             | 3    |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย .....                                                                                               | 3    |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                                                                              | 4    |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                                                                                    | 5    |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....                                                                                         | 6    |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่.....                                                                 | 6    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับ<br>การบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทย..... | 8    |
| 2.3 ประสิทธิภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน.....                                                                 | 16   |
| 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน                                  | 18   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                                                                        | 22   |
| 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                                                                         | 25   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....                                                                                         | 26   |
| 3.1 รูปแบบของการวิจัย .....                                                                                            | 26   |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                       | 26   |
| 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                                                           | 27   |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                                                          | 29   |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                           | 29   |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                              | 29   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                           | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....                                                                                                             | 30   |
| 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                         | 30   |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน.....       | 32   |
| 4.3 เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน จากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง..... | 38   |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ .....                                                                                   | 48   |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย .....                                                                                                                  | 48   |
| 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย .....                                                                                                       | 52   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                      | 53   |
| บรรณานุกรม .....                                                                                                                          | 54   |
| ภาคผนวก .....                                                                                                                             | 56   |
| ประวัติผู้วิจัย .....                                                                                                                     | 60   |

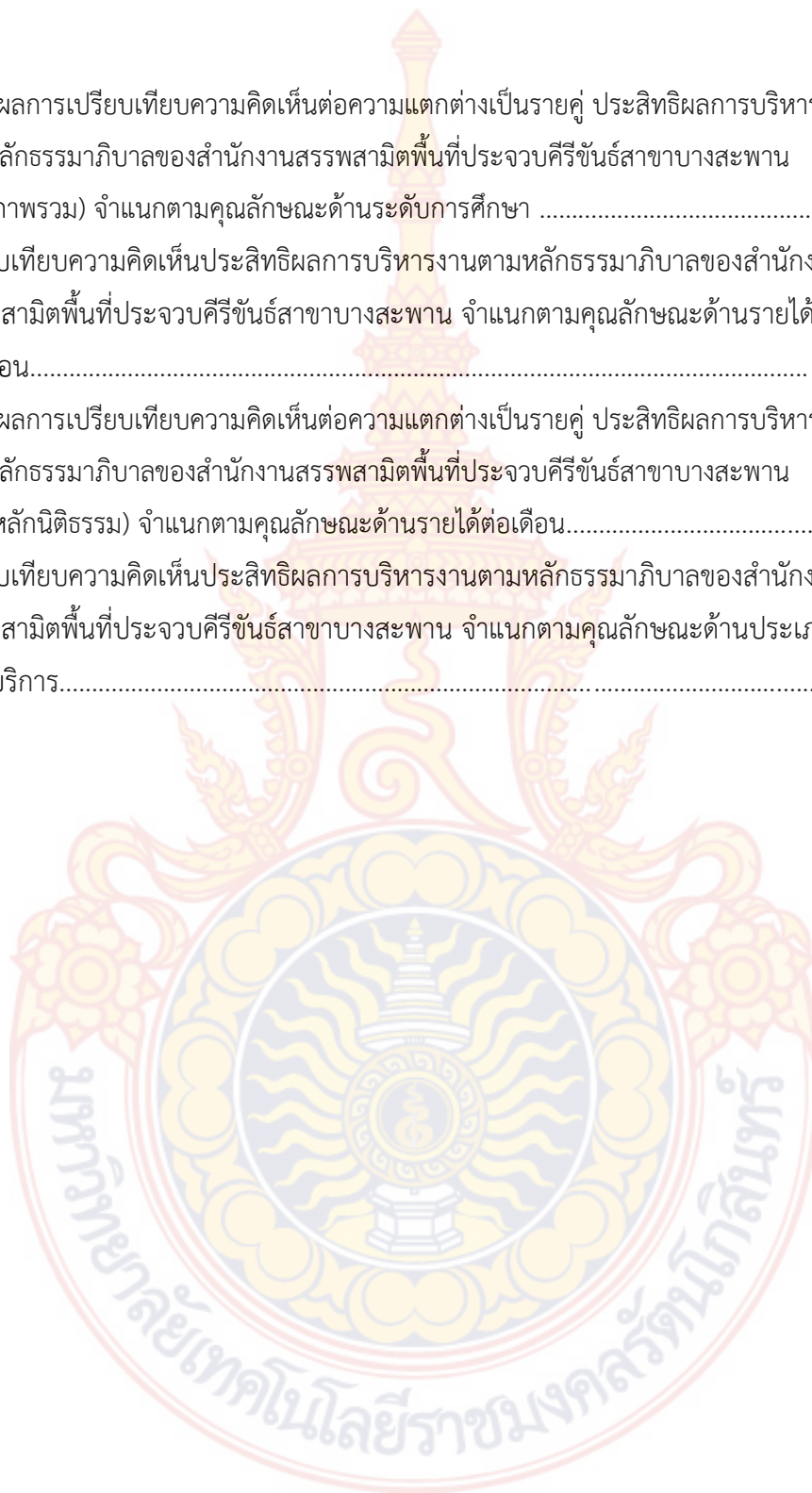


## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                         | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....                                                                                                                             | 30   |
| 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ภาพรวม).....                                                                    | 32   |
| 4.3 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักนิติธรรม) .....                                                                                | 33   |
| 4.4 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักคุณธรรม) .....                                                                                 | 34   |
| 4.5 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านความโปร่งใส) .....                                                                                 | 34   |
| 4.6 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักการมีส่วนร่วม) .....                                                                           | 35   |
| 4.7 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักความรับผิดชอบ) .....                                                                           | 36   |
| 4.8 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์<br>สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักความคุ้มค่า) .....                                                                             | 37   |
| 4.9 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่<br>ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ภาพรวม).....                                                                              | 38   |
| 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ.....                                                                       | 39   |
| 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ.....                                                                      | 40   |
| 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา.....                                                             | 41   |
| 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพการบริหารงาน<br>ตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน<br>(ด้านหลักคุณธรรม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา.....     | 42   |
| 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพการบริหารงาน<br>ตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน<br>(ด้านหลักความโปร่งใส) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา..... | 42   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (ด้านภาพรวม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา .....       | 43   |
| 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน.....                                                       | 44   |
| 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (ด้านหลักนิติธรรม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน..... | 45   |
| 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทผู้รับบริการ.....                                                   | 46   |



## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....

25



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และรับผิดชอบในด้านบริหารการดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือองค์การสุราที่มีหน้าที่การผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่ผู้เดียวและผลิตสุราและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการผลิตสุรา และโรงงานไฟ ที่มีหน้าที่ผูกขาดการผลิตและจำหน่ายไฟที่ทำภายในประเทศ ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ 15 ประเภท ส่วนใบอนุญาตที่กรมสรรพสามิตเป็นผู้อนุญาตจำหน่ายมีเพียงสินค้า 3 ประเภท ประกอบด้วย ภาษีสุรา ภาษีไฟ และภาษียาสูบ

ปัจจุบันวิทยาการด้านการบริหารงานภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวก เป็นที่พอใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ การปฏิรูประบบราชการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งรัฐบาล ราชการ และประชาชน แต่ผู้ที่เป็นหลักในการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ มิใช่เพื่อสนองต่อความต้องการของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือเพียงแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ แต่จะเป็นการทำงานเพื่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่จะสามารถรองรับความต้องการของประชาชน และความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2546, หน้า 5)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีพื้นที่รับผิดชอบ 3 อำเภอ คืออำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย โครงสร้างการบริหารงานแบ่งงานออกเป็น 1 ฝ่าย 2 งาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจเกี่ยวกับงานธุรการ การประชาสัมพันธ์ งานปราบปราม มีภารกิจเกี่ยวกับการปราบปราม จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต และงานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ในเรื่องของการบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ออกใบอนุญาตให้ขายสุรา ยาสูบ และไฟ รับชำระภาษี รับบเดือนต่าง ๆ ในป็นนี้กรมสรรพสามิตได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บรายได้โดยมุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีเพื่อเสริมการคลังที่ยั่งยืน สร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และบริหารจัดการองค์กรให้มี

มาตรฐานและทันสมัยตามหลักธรรมาภิบาล (ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) เพื่อเร่งรัดและพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และบรรลุตามเป้าหมาย โดยการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี ระบบควบคุม และระบบตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ ให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพรวมถึงการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้เสียภาษีโดยสุจริต ปรับปรุงระบบการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาภายในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงรองรับยุทธศาสตร์ในการสร้างความยั่งยืนทางการคลังและปรับระบบบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมีความทันสมัยและโปร่งใสในการทำงาน จึงมีความสำคัญกับแนวความคิดการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในระบบการบริหารราชการไทย

จากรายงานทางสถิติการต่อใบอนุญาตของประชาชนระหว่างปี 2556 ถึงปี 2560 มีจำนวนผู้มาต่อใบอนุญาต จากปีงบประมาณ 2556 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 4,457 ราย ปีงบประมาณ 2557 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 4,957 ราย ปีงบประมาณ 2558 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 5,533 ราย ปีงบประมาณ 2559 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 5,987 ราย และปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 6,174 ราย (ระบบรายได้กรมสรรพสามิต)

ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผล การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิรูประบบราชการไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ที่มีลักษณะของธรรมาภิบาลเป็นรากฐานในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างจำแนกโดยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง



### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากลักษณะ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย ได้แก่

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 รายได้ต่อเดือน

1.5 ประเภทผู้มารับบริการ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม การบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม การบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส การบริหารจัดการตามหลักความมีส่วนร่วม การบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบการร้านค้าสุรา ยาสูบและไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำนวน 6,174 ราย (กรมสรรพสามิต 2560 : ระบบรายได้) โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างตามหลักคิดของ ทาโรยามาเน่

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาในครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2561 - ตุลาคม 2561

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หมายถึง สถานที่สำหรับติดต่อกันที่เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต ในที่นี้คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

เพศ หมายถึง เพศของผู้มาใช้บริการ

อายุ หมายถึง อายุของผู้มาใช้บริการ

ระดับการศึกษา การศึกษาชั้นสูงสุดของผู้มาใช้บริการที่ได้รับขณะที่ทำการศึกษาวิจัย

รายได้ หมายถึง รายได้โดยเฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ

ประเภทผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบการร้านค้าสุรา ยาสูบและไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองการบริหารจัดการการควบคุมดูแลกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไปในครรลองครองธรรมและยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามกฎข้อ บังคับ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ยุติธรรม คำนึงถึง และตรวจสอบได้

1) หลักนิติธรรม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน มีการบริหารงานยึดหลักการและปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ รวมถึงการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ผู้มาใช้บริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และมีระบบการลงโทษที่เหมาะสมกรณีที่ฝ่าฝืนและกรณีกระทำความผิด

2) หลักคุณธรรม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ความซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ

3) หลักความโปร่งใส คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบได้ และมีข้อมูลโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการดำเนินงานได้ เปิดโอกาสให้ประชาชน ทักท้วง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้โดยการจัดตู้รับเรื่องร้องเรียน มีช่องทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4) หลักการมีส่วนร่วม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงาน ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต ปฏิบัติหน้าที่โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังบูรณาการให้บริการประชาชนที่ประกอบกิจการร้านค้า โดยดำเนินงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานเทศบาล และผู้นำท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการ การมีส่วนร่วมในโครงการจังหวัดเคลื่อน และโครงการอำเภอยิ้ม มีจิตอาสา

ช่วยเหลือชุมชนและสังคมด้วยการดำเนินกิจกรรมทำลายสุราหรือของกลางที่เสร็จสิ้นคดีแล้วนำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับทำน้ำยาไล่ศัตรูพืช เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา รับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน มีความรับผิดชอบทำงานเต็มเวลาราชการ มีการปฏิบัติการตรวจสอบสถานที่ตั้งร้านค้าออกพิจารณาออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการออกตรวจสอบสถานที่จริง และตรวจสอบสถานที่โดยผ่านโปรแกรม google map

6) หลักความคุ้มค่า คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน การบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวทำให้เกิดความสะดวกต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน เน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น การบูรณาการกับหน่วยงาน อบต. และเทศบาล โดยใช้ทรัพยากรของหน่วยงานนั้นๆ ไปตั้งจุดให้บริการ “หน่วยบริการสรรพสามิตเคลื่อนที่” และการนำครุภัณฑ์สำนักงานมาปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อใช้ประโยชน์สูงสุด

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

1.6.2 ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทย

2.3 ประสิทธิผลการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบางสะพาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

##### ความหมายของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการบริหารจัดการที่เน้นผลสัมฤทธิ์ มากกว่าจะเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการมีการวัดผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการตัดสินใจ และพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการบริหารและหรือการดำเนินงานขององค์กรภายใต้ขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่และมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การบริหารแบบเอกชน และการจัดการแบบองค์กรกะทัดรัด

##### ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของบุคคลต่าง ๆ จึงได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คริสโตเฟอร์ฮูด (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, หน้า 8) ได้อธิบายว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1) เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน

2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงานมากกว่าภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการ

3) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

4) พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เพื่อให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป

5) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะอันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

6) ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและประยุกต์ใช้วิธีการของภาคธุรกิจเอกชน

7) เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, หน้า 9) ได้อธิบายว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1) ถือว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากล คือ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากรและกฎ ระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์

3) ให้ความสำคัญต่อทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วย งานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์ ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6) เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐ ให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนด เงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบผลงานได้

8) ประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวหรือเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

9) มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น

10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

อีเวน เฟอร์ลี (Ewan Ferlie) และคณะ (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, หน้า 10) ได้อธิบายว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1) การปรับปรุงประสิทธิภาพ อันเป็นแนวความคิดในระยะเริ่มแรกของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้การดำเนินงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจ เอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2) การลดขนาดและการกระจายอำนาจ อันเป็นแนวความคิดซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดให้มีการทดสอบตลาดหรือการคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน การแยกผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการออกจากกัน การใช้ระบบการทำสัญญาข้อตกลง รวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร

3) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ อันเป็นรูปแบบที่ขยายแนวความคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารความเปลี่ยนแปลง

4) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน อันเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงาน หรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

จากลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มีผู้อธิบายไว้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ คือ การดำเนินงานที่ทันสมัยและประยุกต์ใช้วิธีการของภาคธุรกิจ การบริหารงานมีความอิสระและคล่องตัว การกำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหารงานโดยให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงาน การบริหารงานให้เกิดความคุ้มค่า มุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน เพื่อบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทย

### ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

คำว่าหลักธรรมาภิบาลมีหน่วยงานองค์การและบุคคลต่าง ๆ ให้ความหมายแตกต่างกันไปดังนี้

ประเวศ วะสี (2545, หน้า 8) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การรักษาความถูกต้อง เพราะว่าทำอะไรที่จะสำเร็จจะต้องมีความถูกต้องทุกเรื่อง ในชีวิตเราต้องมีความถูกต้อง ใน การงานเราต้องมีความถูกต้อง

วรภัทร โตธนะเกษม (อ้างถึงในถวิลวดี บุรีกุล, (บก.), 2550, หน้า 12) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โดยหัวใจสำคัญของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ การกำกับดูแลที่ดี มีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

ลิขิต อีระเวคิน (2553, หน้า 384) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการปกครองบริหารประเทศ โดยมีกฎเกณฑ์ความถูกต้องเพื่อประโยชน์ของสังคมและประชาชน ไม่ละเมิดกฎหมายและหลักนิติธรรม

จากความหมายที่มีผู้ให้นิยามไว้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองการบริหารจัดการ การควบคุมดูแลกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไปในครรลองครองธรรม และยังหมายถึงการบริหาร

จัดการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกฎข้อบังคับ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ยุติธรรม คำนึงถึง และตรวจสอบได้

#### องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล

โกวิท พวงงาม (2552, หน้า 427 – 428) อธิบายว่า องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงต้องมีการปรับปรุงทบทวนแก้ไขเผยแพร่เสมอ

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างแก่สังคมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความคิดเห็น ในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาของบ้านเมือง และมุ่งมั่นแก้ปัญหา รวมถึงการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า

ถวิลวดี บุรีกุล (บก.) (2550, หน้า 40) อธิบายว่า องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 11 ประการ ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วม
- 2) ความยั่งยืน
- 3) ความชอบธรรม
- 4) ความโปร่งใส
- 5) ความเป็นธรรมและความเสมอภาค
- 6) ความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรและการบริหาร
- 7) ความเสมอภาคทางเพศ
- 8) ความอดทนอดกลั้น
- 9) หลักนิติธรรม
- 10) ความรับผิดชอบ
- 11) การเป็นผู้กำกับดูแล

ลิขิต ชีวเวคิน (2553, หน้า 384-386) อธิบายว่า องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1) ความชอบธรรม คือ การปกครองบริหาร การเสนอนโยบาย การใช้ทรัพยากรที่มีความชอบธรรม โดยสอดคล้องกับกฎระเบียบและกฎหมาย ผู้ซึ่งทำการดังกล่าวต้องมีอำนาจตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น ขณะเดียวกันนอกจากจะถูกต้องตามกฎหมายแล้วจะต้องมีเหตุมีผลอันเป็นที่ยอมรับกับประชาชนอีกด้วย

2) การมีส่วนร่วม คือ การปกครองบริหารที่คำนึงถึงธรรมาภิบาลจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เสียภาษี หรือผู้ที่ถูกกระทบโดยตรงจากนโยบาย มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของประชาชนนอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามสิทธิเสรีภาพภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยแล้ว ยังเป็นการสร้างความยอมรับและความชอบธรรมในกรณีที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าวอย่างบริสุทธิ์ใจ

3) ความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนตรวจสอบ และตอบข้อสงสัยได้อย่างกระจ่าง ไม่มีการอ้างว่าเป็นความลับที่มีอาจจะเปิดเผยได้ และจะต้องยึดหลักความโปร่งใสในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการใช้งบประมาณแผ่นดิน

4) การมีความรับผิดชอบ คือ การสามารรถจะชี้แจงกับประชาชนได้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะของการแจกแจงบัญชีเป็นเรื่อง ๆ

5) ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คือ การทำโครงการให้สำเร็จด้วยการใช้งบประมาณ เวลา และทรัพยากร ทั้งในรูปของเงินตรา วัสดุ และทรัพยากรมนุษย์ให้น้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลออกมาดีที่สุด

สมาน รังสิโยภักษ์ (2543, หน้า 10-11) อธิบายว่า องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การบริหารราชการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเปิดโอกาสในการเข้าร่วมในทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้ รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและประชาชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่ประชาชนจะมีส่วนร่วม คือ การมีรูปแบบการปกครองและการบริหารที่กระจายอำนาจ

2) การมีความสุจริตและโปร่งใส คือ การบริหารราชการที่มีความสุจริตและโปร่งใส รวมถึงการมีระเบียบและการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบและติดตามผลได้

3) การมีพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การบริหารราชการที่มีความรับผิดชอบต่อในภาระหน้าที่และบทบาทที่มีต่อสาธารณชน โดยมีการจัดองค์การหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เน้นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรมตามปกติ การที่จะมีพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กร หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ



4) การมีกลไกการเมืองที่ชอบธรรม คือ การบริหารราชการที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่า มีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5) การมีกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน คือ การบริหารราชการที่มีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์ที่มีการบังคับใช้ และสามารถบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถที่จะคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไรหรือไม่ เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การบริหารที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกระบวนการทำงาน การจัดการองค์การ การจัดสรรบุคคล และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและการให้บริหารประชาชนที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเมือง สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา อธิบายว่าองค์ประกอบหลักธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักความโปร่งใสและหลักคุณธรรม คือ การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนหรือในระดับประเทศและท้องถิ่น ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ

2) หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วม คือ การให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่งให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่มีการอนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้างแล้วให้ประชาชนสามารถขอหรือตรวจสอบได้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ

3) หลักความโปร่งใส คือ การให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะกิจของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น ส่วนราชการที่ดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน

4) หลักความรับผิดชอบ คือ การให้ส่วนราชการคอยรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ก่อนดำเนินการตามภารกิจให้ส่วนราชการจัดทำแผน ปฏิบัติราชการและจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการจัดทำแผน ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ การพิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการที่รับผิดชอบจะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว ให้ส่วนราชการที่ได้รับ คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้อง พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย

5) หลักนิติธรรม คือ การให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้กับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบ และปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้กับ ส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นให้เหมาะสมโดยเร็ว

6) หลักความคุ้มค่า คือ การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วน ราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ งบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการ สาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด ให้สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการ ปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการที่ดำเนิน การอยู่เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีพิจารณา ให้ส่วนราชการจัดให้มีการ ทบทวนความจำเป็นของภารกิจของตน หากเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ และเสนอ คณะรัฐมนตรีพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้วให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน

จากองค์ประกอบหลักธรรมาภิบาลที่มีผู้ให้หมายไว้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบหลัก ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

1) หลักนิติธรรม คือ มีระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับที่มีความชัดเจน ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับในสังคม และนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพ รวมทั้งต้องมีกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นรูปธรรม และมีระบบการลงโทษที่ เหมาะสม

2) หลักคุณธรรม คือ การให้พนักงานยึดมั่นในความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ประพฤติตนให้อยู่ใน กรอบที่ถูกต้อง และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ สุจริต มี เหตุผล มีน้ำใจ และเสียสละเพื่อส่วนรวม

3) หลักความโปร่งใส คือ การให้พนักงานทำงานที่สามารถเปิดเผย ตรวจสอบได้ และมีข้อมูลโปร่งใส และเป็นปัจจุบัน โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการดำเนินงานได้

4) หลักการมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี การรับฟังความคิดเห็นเป็นกระบวนการในการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน รวมถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

5) หลักการรับผิดชอบต่อสังคม คือ การกำหนดให้พนักงานและองค์กรตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำ

6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ มีการตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ และจัดทำทะเบียนการใช้ประโยชน์ครุภัณฑ์ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และมีการรณรงค์ให้พนักงานและประชาชนให้มีความประหยัด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

### การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทย

ในพุทธศาสนามีการสอนเรื่องธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีกันมาตั้งแต่พุทธกาลแล้ว โดยหากเราพิจารณาคำสอนของพระพุทธเจ้า จะเห็นว่าเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับเรื่องของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และมีการนำมาใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง แม้กระทั่งในศาสนาอื่น ๆ ก็มีคำสอนมากมายที่ระบุชัดเจนถึงหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี โดยประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 7 ประการ ตามหลักสัปปุริสธรรม ซึ่งเป็นธรรมของคนดี การรู้หลักและรู้จักเหตุ เป็นการรู้จักกฎเกณฑ์ของสิ่งทั้งหลาย รู้หน้าที่ของตนเอง อันจะทำให้ปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ มีความสำนึกรับผิดชอบต่อ ความมุ่งหมายและรู้จักผล เข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ ทำให้ทำงานแล้วเสร็จเกิดผลสัมฤทธิ์ ก่อให้เกิดประสิทธิผล รู้ตน รู้จักตนเอง ว่าโดยฐานะ เพศ กำลัง ความรู้ความสามารถ เป็นอย่างไรและทำการต่าง ๆ ให้สอดคล้อง รู้ประมาณ รู้จักพอดี รู้กาล รู้กาลเวลาที่เหมาะสม ระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบกิจการ หน้าที่การงาน รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไร อย่างไร วางแผนการใช้เวลาเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง รู้ชุมชน รู้จักถิ่นที่ชุมชน ชุมชน การอันควรประพฤติในที่ชุมชน รู้ระเบียบวินัย ประเพณี วัฒนธรรม ทำให้ประพฤติตัวถูกหลักนิติธรรม คุณธรรม จริยธรรม ของท้องถิ่นนั้น รู้บุคคล รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคล เป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุขและเกิดผลสัมฤทธิ์ผลของงานได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังมีหลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย จึงอาจกล่าวได้ว่าธรรมาภิบาลสำหรับคนไทยมิใช่เรื่องใหม่แต่อย่างใด เพียงแต่มีได้นำมาปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

ในช่วง พ.ศ. 2539-2540 แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดีได้เผยแพร่สู่สังคมไทย โดยองค์กรพัฒนาในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยนำปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการมีระบบบริหารจัดการที่ไม่ดี และแนวทางสร้างระบบที่ดีขึ้นมาเป็นประเด็นในการสร้างความเข้าใจและระดมความเห็นจากประชาชนในภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม เป็นผลให้ประชาชน ภาคประชาสังคม เกิดการตื่นตัวในเรื่องดังกล่าวอย่างกว้างขวาง องค์กรต่างประเทศ

ที่ให้เงินกู้และเงินช่วยเหลือ เช่น ธนาคารโลก และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้นำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ เพื่อให้ประเทศกำลังพัฒนาถือเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อการนำเงินไปใช้อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีหลักการของการมีธรรมาภิบาลแตกต่างกัน แต่มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคล้ายกัน คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส สำนึกรับผิดชอบ และประสิทธิภาพประสิทธิผล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้กำหนดแนวทางเพื่อสร้างการบริหารจัดการที่ดีในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพของภาคราชการ การสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคประชาชน เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อให้เกิดการประสานร่วมมือกันในการพัฒนาประเทศ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องกับการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยได้ขยายกรอบการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม ได้แก่ การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในภาคธุรกิจเอกชน การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกลไกตรวจสอบ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และกลไกตรวจสอบสาธารณะในภาคประชาชน รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกของประชาชนในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความพอดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในสังคมไทย

ผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมาของหน่วยงานราชการจัดว่ามีความสอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 หลายส่วน โดยเฉพาะเรื่องการปฏิรูประบบราชการที่ได้มีการจัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ รวมทั้งระบบงบประมาณ และระบบกฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบ และเป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง และมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นตามแนวทางการกระจายอำนาจ แต่ยังไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนถึงประเด็นสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดี แต่ได้มี ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ได้ระบุแนวทางในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไว้ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และใช้เป็นหลักการในการดำเนินการให้มีผลในทางการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำหรับทิศทางการพัฒนาใน (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ยุทธศาสตร์หนึ่งคือการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศสู่ความยั่งยืน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะมีส่วนสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อื่น ๆ ในแผนฯ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาในระยะยาว คือ สร้างภาคราชการที่มีประสิทธิภาพ ลดการบังคับควบคุม คำนึงถึงความต้องการของประชาชน และทำงานร่วมกับหุ้นส่วนการพัฒนา เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน/ประชาสังคมในการบริหารจัดการประเทศ ส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชนให้เกิดความเข้มแข็ง สุจริต และมีธรรมาภิบาล สร้างภาครัฐวิสาหกิจให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างการเมืองที่โปร่งใสและพัฒนาวัฒนธรรมประชาธิปไตย ส่วน

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศสู่ความยั่งยืนในระยะ 5 ปี คือ ปรับระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ปรับโครงสร้าง กลไก และกระจายการจัดสรรทรัพยากรภาครัฐสู่ภูมิภาค ท้องถิ่น และชุมชน กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับผิดชอบจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และสร้างความเจริญในเศรษฐกิจ สังคม แก่ท้องถิ่นชุมชนได้อย่างแท้จริง เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้สามารถเข้าร่วมในการบริหารจัดการประเทศ ส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชนให้เกิดความเข้มแข็ง สุจริต และมีธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการจัดการของภาครัฐวิสาหกิจ และการเสริมสร้างและพัฒนาประชาธิปไตยให้เกิดขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมไทย กล่าวได้ว่าใน (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ยังคงให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทยเป็นการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ในภาครัฐ โดยบริหารงานเน้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ ความโปร่งใส การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การสร้างการมีส่วนร่วม การมีกฎหมายที่เข้มแข็ง การตอบสนองที่ทันการ ความเห็นชอบร่วมกัน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความเสมอภาคและความเกี่ยวข้อง

#### **การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน**

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน สามารถประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน มีการบริหารงานยึดหลักการและปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ รวมถึงการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ผู้มาใช้บริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และมีระบบการลงโทษที่เหมาะสมกรณีฝ่าฝืนและกรณีกระทำความผิด

2) หลักคุณธรรม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ความซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ

3) หลักความโปร่งใส คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบได้ และมีข้อมูลโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการดำเนินงานได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกท่วง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้โดยการจัดตั้งรับเรื่องร้องเรียน มีช่องทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4) หลักการมีส่วนร่วม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ส่งเสริม และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงาน ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตฯ ปฏิบัติหน้าที่ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังบูรณาการให้บริการประชาชนที่ ประกอบกิจการร้านค้า โดยดำเนินงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานเทศบาล และผู้นำท้องที่ รวมถึงการให้บริการ การมีส่วนร่วมในโครงการจังหวัดเคลื่อน และโครงการอำเภอยิ้ม มีจิตอาสา ช่วยเหลือชุมชนและสังคมด้วยการดำเนินกิจกรรมทำลายสุราบุหรี่ยี่ห้อกลางที่เสร็จสิ้นคดีแล้วนำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับทำ น้ำยาไล่ศัตรูพืช เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา รับฟังและนำข้อเสนองาน ข้อเสนอแนะของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมเต็มเวลาราชการ มีการปฏิบัติการ ตรวจสอบสถานที่ตั้งร้านค้าออกพิจารณาออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการออกตรวจสอบสถานที่จริง และ ตรวจสอบสถานที่โดยผ่านโปรแกรม google map

6) หลักความคุ้มค่า คือ การที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน การบริการ แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวทำให้เกิดความสะดวกต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์ สูงสุด สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน เน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น การบูรณาการ กับหน่วยงาน อบต. และเทศบาล โดยใช้ทรัพยากรของหน่วยงานนั้นๆ ไปตั้งจุดให้บริการ “หน่วยบริการ สรรพสามิตเคลื่อนที่” และการนำครุภัณฑ์สำนักงานมาปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อใช้ประโยชน์สูงสุด

### 2.3 ประสิทธิภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของบุคคล ต่าง ๆ จึงได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน มี รายละเอียดดังนี้

ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ (2545, หน้า 290) อธิบายว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้โดยรวมแล้ว ประสิทธิภาพจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด การบริการจะตอบสนองได้รวดเร็วในขณะที่ค่าใช้จ่ายจำกัด คุณภาพ ของการบริหารดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายได้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ลดลง

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (อ้างถึงในถวิล วดี บุรีกุล, 2550, หน้า 41-42) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ดังนี้

1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน คือ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและมุ่งให้เกิดผลกระทบในทางบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คือ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ คือ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำการวิเคราะห์เชิงต้นทุน-กำไรให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งระบบวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับขององค์กร

4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น คือ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบบริการ ณ จุดเดียว

5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ คือ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับภาวการณ์อยู่เสมอ

6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ คือ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ คือ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, หน้า 15-10) อธิบายว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ดังนี้

- 1) เป็นราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าภาษีของประชาชน
- 2) เป็นราชการที่ซื่อตรงและโปร่งใส
- 3) เป็นราชการที่มีความรับผิดชอบ
- 4) เป็นราชการที่มีความแน่นอน คงเส้นคงวา
- 5) เป็นราชการที่มองการณ์ไกล ทันสมัย ทันโลก ทันต่อเหตุการณ์
- 6) เป็นราชการที่มีความมั่นคง กล้าหาญ ที่พร้อมจะยืนหยัดเคียงข้างประชาชน
- 7) เป็นราชการที่ได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุณธรรม
- 8) เป็นราชการที่เข้าใจง่าย และเป็นเพื่อนของประชาชน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงานและจัดระบบที่

สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดีทั้งนี้ เพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

กว่า 86 ปีที่ผ่านมา กรมสรรพสามิตได้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศตาม นโยบายรัฐบาลและนโยบายทางการคลังที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล โปร่งใส และเป็นธรรม อีกทั้งยังได้พัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย คำนึงถึงการสร้างมาตรฐานให้แก่ระบบภาษี และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจและ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการพัฒนาและปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้สอดคล้องกับการปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังจะเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อรองรับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตาม เป้าหมายของรัฐบาล ซึ่งกรมสรรพสามิตได้เล็งเห็นถึงความสำคัญกับการให้บริการ และคำนึงถึงหลักความ สะดวกในการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business จึงได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งใน รูปแบบของการบริหารงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ พัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการแก้ไขกฎหมายให้เอื้อต่อความสะดวกของผู้ประกอบธุรกิจ ด้านสังคม กรมสรรพสามิตได้มีการดำเนินการตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีในการจัดทำ Zoning สถานที่ขายสุรา บริเวณใกล้เคียงสถานศึกษา ตรวจสอบควบคุมโรงงานสุรากลั่นชุมชนให้ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ กรม สรรพสามิตได้ปฏิรูปกฎหมายภาษีสรรพสามิต โดยรวบรวมกฎหมายเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต 7 ฉบับ เข้าด้วยกัน เป็นพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2560 มีผลบังคับใช้วันที่ 16 กันยายน 2560 และจัดทำเป็นประมวลกฎหมายภาษีสรรพสามิต ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษี สรรพสามิตและแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่จากเดิมที่คิดฐานคำนวณภาษี จากราคาขายส่งหน้าโรงงาน เป็นราคาขายปลีกแนะนำ ทั้งนี้ หากประมวลกฎหมายฉบับใหม่มีผลใช้บังคับ จะส่งผลให้กฎหมายภาษี สรรพสามิตมีความทันสมัยเป็นสากล และโปร่งใส นอกจากนี้ยังช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการจัดเก็บ ภาษีได้ทั้งระบบและทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมาก

ในปีงบประมาณ 2561 กรมสรรพสามิตจะมุ่งเน้นการเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และ พลังงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับประเทศและระดับกระทรวงในมิติด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และด้านความมั่นคงของพลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตให้ชัดเจนและมี มาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ลดภาระของผู้เสียภาษีในการติดต่อกกรมสรรพสามิต และสร้าง ความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย ภายใต้ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) บูรณาการการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) นำนโยบายภาษีเพื่อสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน
- 3) บริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล



#### 4) ขับเคลื่อนการใช้นวัตกรรมเพื่อไปสู่การปฏิบัติ

กรมสรรพสามิตจะมุ่งสร้างความโปร่งใสและมาตรฐานให้แก่ระบบภาษี ส่งเสริมความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศ สนับสนุนการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีคุณภาพ รวมถึงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อก้าวสู่ออนาคตพร้อม ๆ กับการเจริญเติบโตของประเทศ อันนำไปสู่วิสัยทัศน์ “ผู้นำการจัดเก็บ”

#### วิสัยทัศน์กรมสรรพสามิต

“ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน”

#### พันธกิจ

- 1) การจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสถียรภาพทางการคลัง
- 2) ส่งเสริมนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงานรองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 3) พัฒนาการให้บริการให้ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม
- 4) ขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### ยุทธศาสตร์

- 1) บูรณาการการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) นโยบายภาษีเพื่อสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน
- 3) บริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล
- 4) ขับเคลื่อนการใช้นวัตกรรมเพื่อไปสู่การปฏิบัติ

#### เป้าประสงค์/กลยุทธ์

เป้าประสงค์ที่ 1.1 บูรณาการการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1.1.1 จัดเก็บภาษีเพื่อฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ที่ 1.2 สร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการควบคุม ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม

กลยุทธ์ที่ 1.2.1 บูรณาการปราบปราม

กลยุทธ์ที่ 1.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภาษี

เป้าประสงค์ที่ 2.1 อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 2.1.1 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

เป้าประสงค์ที่ 2.2 สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้เสีย และส่งเสริมความรับผิดชอบต่อ

#### สังคม

กลยุทธ์ที่ 2.2.1 สร้างความสมดุลในการจัดเก็บภาษีเพื่อดูแลสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

เป้าประสงค์ที่ 3.1 บริหารองค์กรด้วยระบบคุณธรรมโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 3.1.1 บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป้าประสงค์ที่ 3.2 ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 3.2.1 พัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรสู่ความเป็นสากล

เป้าประสงค์ที่ 4.1 เป็นองค์กรในการขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อการบริหารงานและการบริการอย่างยั่งยืน  
กลยุทธ์ที่ 4.1.1 ขับเคลื่อนนวัตกรรมและพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ

### ค่านิยมกรมสรรพสามิต (SMILE)

S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)

เราต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานสากล มุ่งให้บริการที่เป็นธรรม ถูกต้อง โปร่งใสและรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความพอใจของประชาชน

T = Transparency (ความโปร่งใส)

เราต้องมุ่งพัฒนาองค์กรให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมด้านบริหารการจัดเก็บภาษี โดยสร้างความพร้อมให้แก่องค์กรในทุก ๆ ระดับ เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร

A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบ)

เราต้องมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน ทั้งภายในองค์กรเครือข่าย และภายนอกอย่างกลมกลืน สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อเป้าหมายสูงสุด

R = Rapid & Simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)

เราต้องมุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

เราต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงานและพัฒนาตนเองให้พร้อมต่อการได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ สนับสนุนการมอบอำนาจ ตัดสินใจแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถอย่างเต็มที่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบร่วมกัน

ตามกฎหมายกระทรวง ว่าด้วยการกำหนดพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าและบริการ ดังนี้

- 1) น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
- 2) เครื่องดื่ม
- 3) เครื่องไฟฟ้า
- 4) แบตเตอรี่
- 5) แก้วและเครื่องแก้ว
- 6) รถยนต์
- 7) รถจักรยานยนต์
- 8) เรือ
- 9) ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง
- 10) พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ

- 11) หินอ่อนและหินแกรนิต
- 12) สารทำลายชั้นบรรยากาศ
- 13) สุรา
- 14) ยาสูบ
- 15) ไฟ
- 16) กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจ
- 17) กิจการเสี่ยงโชค
- 18) กิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- 19) กิจการที่ได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากรัฐ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ตั้งอยู่เลขที่ 3/2-3 หมู่ 6 ตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอำเภอที่ต้องกำกับรับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย

เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์และพื้นที่สาขา ต้องปฏิบัติตามนโยบายที่กรมสรรพสามิตได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลัง โดยให้อำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ
- 2) ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ
- 3) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม
- 5) บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ
- 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาลสิมมาลีธีรัฐธมานล์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนิติธรรมรองลงมาคือด้านคุณธรรมด้านความรับผิดชอบด้านความโปร่งใสด้านความคุ้มค่าและด้านการมีส่วนร่วมตามลำดับข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ ควรพัฒนาหน้าที่ของตน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนควรกำหนดนโยบายในการบริหาร เชิงบูรณาการ โดยนำจุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงกัน ควรจัดโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการประสานงานเชิงกลยุทธ์ควรมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ เป็นศูนย์กลางของประชาชนเพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากรประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น

สุธี เดชเพชร (2552, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานเรือนจำ : กรณีศึกษา เรือนจำกลางบางขวาง” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานเรือนจำกลางบางขวางตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานเรือนจำกลางบางขวางตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านระดับการศึกษาในภาพรวมไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานเรือนจำกลางบางขวางตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแทนในภาพรวม มีผลทำให้ ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานเรือนจำกลางบางขวางตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านระดับชีในภาพรวม มีผลทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานเรือนจำกลาง บางขวางตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05๑๓

พระจรรณธีรปัญญา (เวฬุวาปี) (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.30 มีอายุตั้งแต่ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 มีระดับการศึกษา ม.3 - ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 49.30 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.80 และพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.52$ ) และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมได้ดังนี้คือ

รณรงค์ให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างจริงจัง สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายผู้บริหารควรกำหนดนโยบายมีแผนแม่บทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและ สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีส่วนร่วม ในการทำงานร่วมกับการดำเนินงานต่าง ๆ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้พัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต) (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.2 มีอายุ - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีระดับ การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 55.2 มีตำแหน่งกองการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 36.8 มีประสบการณ์ ทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 65.2 ความคิดเห็นของบุคลากร และประชาชนที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางส่วนประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นว่าการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หลัก คุณธรรมและหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหลักนิติ ธรรม หลักการมีส่วนร่วมและหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร งานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวผู้บริหารและคณะผู้บริหารมากกว่า องค์กรและมีผลในภาพรวมทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับความแตกต่างเป็นส่วนใหญ่มากแต่ยังคงมีบุคลากรและ ประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชาด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงานการสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งรวมทั้งการไม่ค้อยอมรับฟัง ความคิดเห็นของพนักงานชั้นล่างอุปกรณ์ในการทำงานที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการจัดบุคลากรได้ไม่ค้อย เหมาะสมกับงานหรือการจัดให้ทำงานมากซับซ้อนจนเกินไปจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ ง่าย

กิตติพงษ์ อรุณีพัฒน์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ทำการศึกษาเปรียบเทียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจพ.ศ. 2544 ของกระทรวงการคลัง พบว่าหลักเกณฑ์ไม่ได้มีความแตกต่างในสาระสำคัญนัก โดยเฉพาะเรื่องหลักความโปร่งใส หลักความซื่อสัตย์สุจริต หลักความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่และหลักความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีความแตกต่างบ้างเล็กน้อย เช่น บริษัทจดทะเบียนต้องดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนเป็นหลักสำคัญแต่บริษัทจดทะเบียนจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย โดยคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ และบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยที่กระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความโปร่งใส เพื่อให้คณะกรรมการนำหลักธรรมาภิบาลไปบริหารจัดการองค์กรนั้น เพื่อปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจหรือกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งการมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนทุกรายอย่างเท่าเทียมกันควรมีการประเมินผลงานฝ่ายจัดการและคณะกรรมการเองและจัดทำจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและพนักงานด้วยกระบวนการสรรหาคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพิจารณา ควรเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงและมีความเป็นอิสระเพื่อจะกำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารรัฐวิสาหกิจ ดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นรายย่อย โดยหน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและผู้ถือหุ้น ต้องมีหลักธรรมาภิบาลทุกหน่วยและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

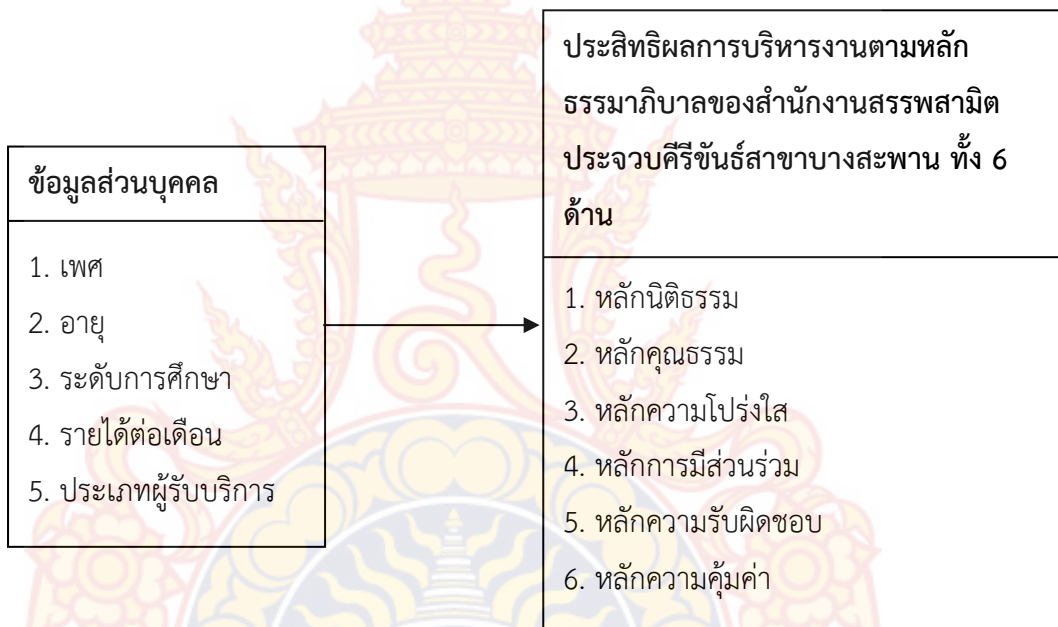
นภดล สุรนครินทร์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านขนาดของอบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของอบต. แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของ อบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ให้ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาประกอบด้วยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลัก

ธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน โดยพิจารณาตามองค์ประกอบแต่ละด้านได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล จากกลุ่มประชากรและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 รูปแบบของการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบของการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องมีการเก็บข้อมูลสถิติเป็นตัวเลข และใช้สถิติในการวิเคราะห์ อีกทั้งยังมีการทดสอบสมมติฐาน

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบการร้านค้าสุรา ยาสูบ และไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำนวน 6,174 ราย (ในระบบ รายได้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2560) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

##### 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบการร้านค้าสุรา ยาสูบและไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำนวน 6,174 ราย โดยวิธีการของทาโร่ ยามาเน่ ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{6,174}{1 + 6,174 (0.05)^2} \\ &= 376 \text{ คน} \end{aligned}$$

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้แนวของ Likert ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้ต่อเดือน
- 5) ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน มีจำนวนทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักการมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

ซึ่งในการประเมินผลลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำนวน 30 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ 5 ระดับ คือ

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 1) มากที่สุด  | ให้ 5 คะแนน |
| 2) มาก        | ให้ 4 คะแนน |
| 3) ปานกลาง    | ให้ 3 คะแนน |
| 4) น้อย       | ให้ 2 คะแนน |
| 5) น้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การวัดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เป็น 5 ระดับ คือ มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- |             |         |                                                               |
|-------------|---------|---------------------------------------------------------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด              |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก                    |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ประสิทธิผลการบริหารงานหลักธรรมาภิบาลปานกลาง                   |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ประสิทธิผลการบริหารงานการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อย       |
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง | ประสิทธิผลการบริหารงานการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด |

### 3.2 ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริหารงานการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาในครั้งนี้

2) ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและรายละเอียดที่กำหนดไว้ และตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3) ตรวจสอบและนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไข ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) กับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินและสาขาเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

5) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งเมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 จึงจะถือว่า แบบสอบถามนั้นมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งจากผลการทดสอบได้ค่า Reliability Coefficients เท่ากับ .962 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

โดยมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน และเก็บข้อมูลแบบสอบถามในกรณีออกตรวจร้านค้า ผู้ประกอบการ เป็นจำนวน 376 ราย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ
- 2) วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) วิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล
- 2) การวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ (t - test) โดยมีเพศและประเภทผู้มารับบริการ วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

## บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

4.3 เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา  
บางสะพาน จากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

### 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ  
ประเภทผู้มารับบริการ ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ  
ส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป                     | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                       |       |        |
| - ชาย                            | 166   | 44.15  |
| - หญิง                           | 210   | 55.85  |
| <b>อายุ</b>                      |       |        |
| - 20 – 30 ปี                     | 48    | 12.77  |
| - 31 – 40 ปี                     | 126   | 33.51  |
| - 41 – 50 ปี                     | 128   | 34.04  |
| - 51 ปีขึ้นไป                    | 74    | 19.68  |
| <b>ระดับการศึกษา</b>             |       |        |
| - ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น        | 65    | 17.29  |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น               | 56    | 14.89  |
| - มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 85    | 22.61  |
| - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า         | 70    | 18.62  |
| - ปริญญาตรี                      | 96    | 25.53  |
| - สูงกว่าปริญญาตรี               | 4     | 1.06   |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                                     | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>                                            |            |               |
| - น้อยกว่า 10,000 บาท                                            | 80         | 21.28         |
| - 10,001 – 20,000 บาท                                            | 148        | 39.36         |
| - 20,001 – 30,000 บาท                                            | 137        | 36.44         |
| - มากกว่า 30,001 บาท                                             | 11         | 2.93          |
| <b>ประเภทผู้มารับบริการ</b>                                      |            |               |
| - ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/สถานบริการ/ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พรบ. 2560 | 9          | 2.39          |
| - ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ                                     | 367        | 97.61         |
| <b>รวม</b>                                                       | <b>376</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบผลการศึกษาดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 55.85 และเพศชาย ร้อยละ 44.15

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 34.04 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 33.51 มากกว่าอายุ 51 ปี ร้อยละ 19.68 และอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 12.77 น้อยที่สุดตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 25.53 รองลงมาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.61 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.62 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.29 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 14.89 และสูงกว่าปริญญาตรี 1.06 น้อยที่สุดตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.36 รองลงมาได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 36.44 น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.28 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 2.93 น้อยที่สุดตามลำดับ

ประเภทผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ ร้อยละ 97.61 รองลงมาผู้ประกอบอุตสาหกรรม/สถานบริการ/ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พรบ. 2560 ร้อยละ 2.39 น้อยที่สุดตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตารางที่ 4.2** แสดงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ภาพรวม)

| รายการ            | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------|-------------|-------------|------------|
| หลักนิติธรรม      | 4.40        | 0.45        | มาก        |
| หลักคุณธรรม       | 4.45        | 0.42        | มาก        |
| หลักความโปร่งใส   | 4.39        | 0.45        | มาก        |
| หลักการมีส่วนร่วม | 4.38        | 0.46        | มาก        |
| หลักความรับผิดชอบ | 4.42        | 0.43        | มาก        |
| หลักความคุ้มค่า   | 4.40        | 0.43        | มาก        |
| <b>รวม</b>        | <b>4.41</b> | <b>0.35</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.41) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.45) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.42) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.38)

**ตารางที่ 4.3** ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักนิติธรรม)

| รายการ                                                                                                 | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 1. การบริหารงานยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมาย<br>ข้อบังคับของสำนักงานสรรพสามิต                 | 4.49        | 0.55        | มาก        |
| 2. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบของ<br>หน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป | 4.40        | 0.55        | มาก        |
| 3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ถูกต้อง ตามหลักกฎหมายระเบียบ<br>ข้อบังคับ                            | 4.40        | 0.58        | มาก        |
| 4. ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ<br>กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง                   | 4.36        | 0.56        | มาก        |
| 5. การลงโทษเหมาะสมกรณีฝ่าฝืนและกรณีกระทำผิด                                                            | 4.36        | 0.60        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                             | <b>4.40</b> | <b>0.45</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.40) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริหารงานยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับของสำนักงานสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.49) รองลงมา คือ การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.40) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และการลงโทษเหมาะสมกรณีฝ่าฝืนและกรณีกระทำผิด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.36)

**ตารางที่ 4.4** ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักคุณธรรม)

| รายการ                                                                   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 6. ความขยันขันแข็งและตรงต่อเวลา ของเจ้าหน้าที่                           | 4.43        | 0.57        | มาก        |
| 7. การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี                    | 4.43        | 0.56        | มาก        |
| 8. การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต บนพื้นฐานของศีลธรรม และจริยธรรม | 4.45        | 0.53        | มาก        |
| 9. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ                 | 4.49        | 0.54        | มาก        |
| 10. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ                                        | 4.46        | 0.56        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                               | <b>4.45</b> | <b>0.42</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.45) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.49) รองลงมา คือ การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.46) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความขยันขันแข็งและตรงต่อเวลา ของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.43)

**ตารางที่ 4.5** ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านความโปร่งใส)

| รายการ                                                                                         | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 11. กระบวนการทำงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ ทำงานอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ | 4.41        | 0.58        | มาก        |
| 12. ความถูกต้องโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลข่าวสาร                                         | 4.41        | 0.56        | มาก        |
| 13. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาชน สามารถตรวจสอบข่าวสารและผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ  | 4.39        | 0.56        | มาก        |
| 14. เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วทั้ง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ โดยการจัดตู้รับเรื่องร้องเรียน         | 4.38        | 0.56        | มาก        |
| 15. มีช่องทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่                                              | 4.34        | 0.57        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                     | <b>4.39</b> | <b>0.45</b> | <b>มาก</b> |



จากตารางที่ 4.5 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.39) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการทำงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ ทำงานอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ และความถูกต้องโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.41) รองลงมา คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาชน สามารถตรวจสอบข่าวสารและผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.39) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.34)

**ตารางที่ 4.6** ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักการมีส่วนร่วม)

| รายการ                                                                                                | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 16. ส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560                              | 4.44        | 0.57        | มาก        |
| 17. รับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงาน                                                   | 4.35        | 0.58        | มาก        |
| 18. ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตฯ                                | 4.41        | 0.59        | มาก        |
| 19. กิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัดสำนักงานสรรพสามิตเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  | 4.34        | 0.56        | มาก        |
| 20. ดำเนินกิจกรรมทำลายสุรา บุหรี่ของกลางที่เสร็จสิ้นคดี เพื่อนำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับทำน้ำยาไล่ศัตรูพืช | 4.36        | 0.58        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                            | <b>4.38</b> | <b>0.46</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.6 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.38) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.44) รองลงมา คือ ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.41) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัดสำนักงานสรรพสามิตเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.34)

ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักความรับผิดชอบ)

| รายการ                                                                                                     | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา | 4.40        | 0.54        | มาก        |
| 22. เจ้าหน้าที่ รับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ                    | 4.40        | 0.53        | มาก        |
| 23. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน                        | 4.43        | 0.53        | มาก        |
| 24. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ                                                         | 4.44        | 0.53        | มาก        |
| 25. ตรวจสอบสถานที่ตั้งร้านค้าก่อนพิจารณาออกใบ อนุญาต ตรวจสอบสถานที่จริงและโปรแกรม google map               | 4.43        | 0.53        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                                 | <b>4.42</b> | <b>0.43</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.44) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน และตรวจสอบสถานที่ตั้งร้านค้าก่อนพิจารณาออกใบ อนุญาต ตรวจสอบสถานที่จริงและโปรแกรม google map อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.43) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา และเจ้าหน้าที่ รับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.40)

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ด้านหลักความคุ้มค่า)

| รายการ                                                                                | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 26. การบริการแบบเบ็ดเสร็จทำให้เกิดความสะดวกต่อการติดต่อราชการ                         | 4.44        | 0.56        | มาก        |
| 27. ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่                                         | 4.41        | 0.53        | มาก        |
| 28. ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่                                | 4.41        | 0.52        | มาก        |
| 29. ใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น ออกหน่วยบริการสรรพสามิตเคลื่อนที่             | 4.37        | 0.54        | มาก        |
| 30. ใช้เทคโนโลยีและระบบข้อมูลสารสนเทศได้ ถูกต้องเหมาะสม เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน | 4.39        | 0.54        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                            | <b>4.40</b> | <b>0.43</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.8 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.40) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การบริการแบบเบ็ดเสร็จทำให้เกิดความสะดวกต่อการติดต่อราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.44) รองลงมา คือ ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.41) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น ออกหน่วยบริการสรรพสามิตเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.37)

### 4.3 เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 1 “ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน อยู่ในระดับมาก”

**ตารางที่ 4.9** ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามหลักธรรมาภิบาล (ภาพรวม)

| รายการ            | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล |
|-------------------|-------------|-------------|-------|
| หลักนิติธรรม      | 4.40        | 0.45        | มาก   |
| หลักคุณธรรม       | 4.45        | 0.42        | มาก   |
| หลักความโปร่งใส   | 4.39        | 0.45        | มาก   |
| หลักการมีส่วนร่วม | 4.38        | 0.46        | มาก   |
| หลักความรับผิดชอบ | 4.42        | 0.43        | มาก   |
| หลักความคุ้มค่า   | 4.40        | 0.43        | มาก   |
| <b>รวม</b>        | <b>4.41</b> | <b>0.35</b> | มาก   |

จากตารางที่ 4.9 พบผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.41$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.45$ ) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.42$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ )

สมมติฐานที่ 2 “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง”

- เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ

| ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลัก<br>ธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิต<br>พื้นที่ประจวบฯสาขาบางสะพาน | ชาย<br>(n=166) |             | หญิง<br>(n=210) |             | t-value     | Sig.        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                            | $\bar{X}$      | S.D.        | $\bar{X}$       | S.D.        |             |             |
| 1. ด้านหลักนิติธรรม                                                                        | 4.43           | 0.44        | 4.38            | 0.45        | 1.073       | .284        |
| 2. ด้านหลักคุณธรรม                                                                         | 4.46           | 0.41        | 4.45            | 0.42        | .135        | .893        |
| 3. ด้านหลักความโปร่งใส                                                                     | 4.38           | 0.44        | 4.39            | 0.47        | -.130       | .897        |
| 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม                                                                   | 4.40           | 0.45        | 4.36            | 0.49        | .828        | .408        |
| 5. ด้านหลักความรับผิดชอบ                                                                   | 4.41           | 0.40        | 4.43            | 0.44        | -.563       | .574        |
| 6. ด้านหลักความคุ้มค่า                                                                     | 4.41           | 0.43        | 4.39            | 0.44        | .331        | .741        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                              | <b>4.42</b>    | <b>0.32</b> | <b>4.40</b>     | <b>0.37</b> | <b>.358</b> | <b>.721</b> |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ มีรายละเอียดดังนี้

1) เพศชาย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.42) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความโปร่งใส โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.38 - 4.46 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X}$  = 4.46) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักความคุ้มค่า ( $\bar{X}$  = 4.38)

2) เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.40) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.36-4.45 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X}$  = 4.45) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X}$  = 4.36)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = .358$ ,  $Sig = 0.721$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ดังนั้น เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ

| หลักธรรมาภิบาล        | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-----------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านหลักนิติธรรม      | ระหว่างกลุ่ม     | 0.439  | 3   | 0.146 | 0.733 | 0.533 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 74.153 | 372 | 0.199 |       |       |
|                       | รวม              | 74.591 | 375 |       |       |       |
| ด้านหลักคุณธรรม       | ระหว่างกลุ่ม     | 0.272  | 3   | 0.091 | 0.510 | 0.675 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 65.987 | 372 | 0.177 |       |       |
|                       | รวม              | 66.258 | 375 |       |       |       |
| ด้านหลักความโปร่งใส   | ระหว่างกลุ่ม     | 1.327  | 3   | 0.442 | 2.160 | 0.092 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 76.177 | 372 | 0.205 |       |       |
|                       | รวม              | 77.504 | 375 |       |       |       |
| ด้านหลักการมีส่วนร่วม | ระหว่างกลุ่ม     | 0.205  | 3   | 0.068 | 0.323 | 0.809 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 78.969 | 372 | 0.212 |       |       |
|                       | รวม              | 79.174 | 375 |       |       |       |
| ด้านหลักความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.603  | 3   | 0.201 | 1.109 | 0.345 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 67.370 | 372 | 0.181 |       |       |
|                       | รวม              | 67.972 | 375 |       |       |       |
| ด้านหลักความคุ้มค่า   | ระหว่างกลุ่ม     | 0.681  | 3   | 0.227 | 1.209 | 0.306 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 69.834 | 372 | 0.188 |       |       |
|                       | รวม              | 70.515 | 375 |       |       |       |
| ภาพรวม                | ระหว่างกลุ่ม     | 0.472  | 3   | 0.157 | 1.260 | 0.288 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 46.434 | 372 | 0.125 |       |       |
|                       | รวม              | 46.906 | 375 |       |       |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.260$ ,  $Sig = 0.288$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ดังนั้น อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.12** เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา

| หลักธรรมาภิบาล        | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.   |
|-----------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| ด้านหลักนิติธรรม      | ระหว่างกลุ่ม     | 1.518  | 5   | 0.304 | 1.735 | 0.126  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 64.740 | 370 | 0.175 |       |        |
|                       | รวม              | 66.258 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักคุณธรรม       | ระหว่างกลุ่ม     | 2.646  | 5   | 0.529 | 2.615 | 0.024* |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 74.858 | 370 | 0.202 |       |        |
|                       | รวม              | 77.504 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความโปร่งใส   | ระหว่างกลุ่ม     | 4.098  | 5   | 0.820 | 4.040 | 0.001* |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 75.076 | 370 | 0.203 |       |        |
|                       | รวม              | 79.174 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักการมีส่วนร่วม | ระหว่างกลุ่ม     | 2.170  | 5   | 0.434 | 2.217 | 0.052  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 72.422 | 370 | 0.196 |       |        |
|                       | รวม              | 74.591 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.969  | 5   | 0.394 | 2.208 | 0.053  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 66.003 | 370 | 0.178 |       |        |
|                       | รวม              | 67.972 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความคุ้มค่า   | ระหว่างกลุ่ม     | 0.592  | 5   | 0.118 | 0.627 | 0.679  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 69.922 | 370 | 0.189 |       |        |
|                       | รวม              | 70.515 | 375 |       |       |        |
| ภาพรวม                | ระหว่างกลุ่ม     | 1.570  | 5   | 0.314 | 2.562 | 0.027* |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 45.336 | 370 | 0.123 |       |        |
|                       | รวม              | 46.906 | 375 |       |       |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F=2.562$ ,  $Sig = 0.027$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  ดังนั้น ระดับการศึกษาต่างกันมี ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตามตาราง 4.13

**ตารางที่ 4.13** แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน(ด้านหลักคุณธรรม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                      | $\bar{x}$ | ต่ำกว่ามัธยม<br>ตอนต้น | มัธยม<br>ตอนต้น | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย | อนุปริญญา<br>หรือเทียบเท่า | ปริญญา<br>ตรี. | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |
|------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|----------------|----------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น            |           | -                      | .037*           |                       |                            |                |                      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 4.54      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ<br>เทียบเท่า | 4.37      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า             | 4.41      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| ปริญญาตรี                          | 4.40      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.50      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.65      |                        |                 |                       |                            |                |                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นกับมัธยมตอนต้น มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน(ด้านหลักความโปร่งใส) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                      | $\bar{x}$ | ต่ำกว่ามัธยม<br>ตอนต้น | มัธยม<br>ตอนต้น | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย | อนุปริญญา<br>หรือเทียบเท่า | ปริญญา<br>ตรี. | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |
|------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|----------------|----------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น            |           |                        | .023*           | .006*                 | .029*                      |                |                      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 4.50      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ<br>เทียบเท่า | 4.32      |                        |                 |                       |                            | .016*          |                      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า             | 4.30      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| ปริญญาตรี                          | 4.33      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.46      |                        |                 |                       |                            |                |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.55      |                        |                 |                       |                            |                |                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (ด้านภาพรวม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                      | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า<br>มัธยม<br>ตอนต้น | มัธยม<br>ตอนต้น | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย | อนุปริญญา<br>หรือเทียบเท่า | ปริญญาตรี | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |
|------------------------------------|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น            |           |                            |                 |                       | .046*                      |           |                      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 4.47      |                            |                 |                       |                            | .017*     |                      |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ<br>เทียบเท่า | 4.35      |                            |                 |                       |                            | .012*     |                      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า             | 4.36      |                            |                 |                       |                            |           |                      |
| ปริญญาตรี                          | 4.35      |                            |                 |                       | .009*                      |           |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.49      |                            |                 |                       |                            |           |                      |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 4.33      |                            |                 |                       |                            |           |                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

- รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน

| หลักธรรมาภิบาล        | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.   |
|-----------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| ด้านหลักนิติธรรม      | ระหว่างกลุ่ม     | 1.773  | 3   | 0.591 | 3.020 | 0.030* |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 72.818 | 372 | 0.196 |       |        |
|                       | รวม              | 74.591 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักคุณธรรม       | ระหว่างกลุ่ม     | 0.375  | 3   | 0.125 | 0.705 | 0.549  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 65.883 | 372 | 0.177 |       |        |
|                       | รวม              | 66.258 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความโปร่งใส   | ระหว่างกลุ่ม     | 0.488  | 3   | 0.163 | 0.786 | 0.502  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 77.016 | 372 | 0.207 |       |        |
|                       | รวม              | 77.504 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักการมีส่วนร่วม | ระหว่างกลุ่ม     | 1.284  | 3   | 0.428 | 2.044 | 0.107  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 77.891 | 372 | 0.209 |       |        |
|                       | รวม              | 79.174 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.813  | 3   | 0.271 | 1.501 | 0.214  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 67.159 | 372 | 0.181 |       |        |
|                       | รวม              | 67.972 | 375 |       |       |        |
| ด้านหลักความคุ้มค่า   | ระหว่างกลุ่ม     | 0.539  | 3   | 0.180 | 0.954 | 0.414  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 69.976 | 372 | 0.188 |       |        |
|                       | รวม              | 70.515 | 375 |       |       |        |
| ภาพรวม                | ระหว่างกลุ่ม     | 0.436  | 3   | 0.145 | 1.163 | 0.324  |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 46.470 | 372 | 0.125 |       |        |
|                       | รวม              | 46.906 | 375 |       |       |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.163$ ,  $Sig = 0.324$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ดังนั้น อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตามตาราง 4.17

**ตารางที่ 4.17** แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (ด้านหลักนิติธรรม) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน     | $\bar{x}$ | n = 376 คน             |                       |                       |                       |
|--------------------|-----------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                    |           | น้อยกว่า<br>10,000 บาท | 10,001-<br>20,000 บาท | 20,001-<br>30,000 บาท | มากกว่า<br>30,001 บาท |
| น้อยกว่า10,000 บาท | 4.07      | .                      |                       |                       | .015*                 |
| 10,001-20,000 บาท  | 4.37      |                        |                       |                       | .039*                 |
| 20,001-30,000 บาท  | 4.39      |                        |                       |                       | .029*                 |
| มากกว่า 30,001 บาท | 4.43      |                        |                       |                       | -                     |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

- ประเภทผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่ประเภทผู้รับบริการต่างกันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่ประเภทผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทรูปรับบริการ

| ประสิทธิผลการบริหารงานตาม<br>หลักธรรมาภิบาลสำนักงาน<br>สรรพสามิตพื้นที่ประจวบฯสาขา<br>บางสะพาน | ผู้ประกอบการ<br>อุตสาหกรรม ฯ<br>(n=9) |             | ผู้ขอใบอนุญาตขาย<br>สุรา ยาสูบ ไพ่<br>(n=367) |             | t-value      | Sig.        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|
|                                                                                                | $\bar{X}$                             | S.D.        | $\bar{X}$                                     | S.D.        |              |             |
| 1. ด้านหลักนิติธรรม                                                                            | 4.42                                  | 0.56        | 4.40                                          | 0.44        | .119         | .906        |
| 2. ด้านหลักคุณธรรม                                                                             | 4.46                                  | 0.50        | 4.45                                          | 0.42        | .747         | .456        |
| 3. ด้านหลักความโปร่งใส                                                                         | 4.44                                  | 0.46        | 4.39                                          | 0.46        | .378         | .706        |
| 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม                                                                       | 4.13                                  | 0.75        | 4.39                                          | 0.45        | -1.636       | .103        |
| 5. ด้านหลักความรับผิดชอบ                                                                       | 4.42                                  | 0.55        | 4.42                                          | 0.42        | -.001        | .999        |
| 6. ด้านหลักความคุ้มค่า                                                                         | 4.31                                  | 0.55        | 4.38                                          | 0.51        | -.648        | .517        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                  | <b>4.38</b>                           | <b>0.51</b> | <b>4.41</b>                                   | <b>0.35</b> | <b>-.232</b> | <b>.817</b> |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทรูปรับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/สถานบริการ/ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พรบ. 2560 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพานพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความมีส่วนร่วม โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.38 - 4.46 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X}$  = 4.46) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X}$  = 4.13)

2) ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไพ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพานพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความคุ้มค่า โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.38-4.45 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X}$  = 4.45) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\bar{X}$  = 4.38)

ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทผู้รับบริการ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = -0.232$ ,  $Sig = 0.817$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ดังนั้น ประเภทผู้รับบริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอ บทสรุป ผลการวิจัยโดยเฉพาะการสรุปเพื่อให้เห็นว่าผลการวิจัยได้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย อย่างครบถ้วนหรือไม่อย่างไร และผลการวิจัยดังกล่าวได้เชื่อมโยงไปสู่ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานทางความคิดในการพัฒนากรอบทางความคิดการวิจัยได้อย่างไร เพื่อให้การนำเสนอเนื้อหาเป็นไปอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงขอแบ่งแยกการนำเสนอออกเป็นสี่ส่วนโดยส่วนที่หนึ่งเป็นการนำเสนอแนวทางการศึกษาวิจัยโดยสรุป และส่วนที่สองเป็นการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น จากนั้นเป็นการนำเสนอ ส่วนที่สามเป็นการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อเชื่อมโยงไปสู่ทฤษฎี และส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะบนพื้นฐานของการค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยให้สุ่มตัวอย่างจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ผู้ประกอบการร้านค้าขายสุรกายาสูบและไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 376 คน มีกระจายแบบสอบถาม ผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน และเก็บข้อมูลแบบสอบถามในกรณีออกตรวจร้านค้าผู้ประกอบการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักนิติธรรม การบริหารงานตามหลักคุณธรรม การบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส การบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม การบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ค่าผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นว่า ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีเจตน์ คือคำถามการวิจัยที่นำไปสู่การกำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัย อย่างไรบ้าง และเมื่อได้ดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วผลการค้นพบในการวิจัยสามารถตอบเจตน์ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มอย่างครบถ้วนหรือไม่ เพื่อให้การตอบเจตน์ข้างต้นมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจะนำเสนอ สรุปผลการวิจัยให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน เพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในด้านประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างมโนทัศน์ (Conceptualization) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่าการบริหารงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ภายใต้กรอบแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ตั้งอยู่บนสมมติฐานการบริหารลักษณะของความเป็นสากลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และมีบทบาทหน้าที่ชัดเจน มีระบบตรวจสอบข้อมูล เน้นลูกค้าผู้รับบริการ มุ่งเน้นผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการ ประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสีมา สีมานันท์ และเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคริสโตเฟอร์ฮูด และการลดขนาดและการกระจายอำนาจ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอีวัน เฟอร์ลี (Ewan Ferlie) รวมทั้งได้มีการนำแนวทางพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไปยึดถือปฏิบัติและดำเนินบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีควบคู่กันไป ซึ่งหลักธรรมาภิบาลนั้นประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักคัมค่า มีการประเมินผลการดำเนินงานว่าได้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ อย่างไร ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการภายในเขตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

จากวัตถุประสงค์ “เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน” ผลศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ที่ดำเนินการตามแนวคิดทฤษฎีนั้น มีตัวแปรที่สำคัญประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.41

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน หลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.40

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา บางสะพาน ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.45

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา บางสะพาน ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.39

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา บางสะพาน ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.38

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา บางสะพาน ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.42

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขา บางสะพาน ด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 4.40

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์นี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน ได้รับผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 “ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน อยู่ในระดับมาก”

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.41) และเมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.45) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.42) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.38) ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากลักษณะ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง”

- เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน”

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรร มาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ ใน ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = .358$ ,  $Sig = 0.721$ ) จึงยอมรับ สมมติฐาน

- อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน”

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรร มาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ ใน



ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F=1.260$ ,  $Sig= 0.288$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน

- ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน”

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F=2.562$ ,  $Sig= 0.027$ ) จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ 4

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) (ด้านหลักคุณธรรม) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) (ด้านหลักความโปร่งใส) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) (ด้านภาพรวม) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

- รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ไม่แตกต่างกัน”

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F=1.163$ ,  $Sig= 0.324$ ) จึงยอมรับสมมติฐาน

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ Scheffe (ด้านหลักนิติธรรม) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน แตกต่างกัน

- ประเภทผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน”

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ( $F=0.0540$ ,  $Sig= 0.817$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน



การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนตำบลลำพยนต์ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีความแตกต่างกับผลการวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน (ด้านหลักความคุ้มค่า) อยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนตำบลลำพยนต์ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีความแตกต่างกับผลการวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพสามิต
- 2) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการบริหารงานขององค์กรในระดับประเทศรูปแบบอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าการบริหารองค์กรในระดับประเทศมีรูปแบบการบริหารจัดการอย่างไร
- 3) ในการวิจัยครั้งต่อไป ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในระดับจังหวัด หรือภาค ที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล



## บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ อรุณพัฒน์.(2556). หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- โกวิท พวงงาม.(2552). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). ธรรมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์น้ำฝน.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2549). การมีส่วนร่วม : แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล (บก.). (2550). ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ :สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). “การยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน”
- ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2549).การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี.กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.พิมพ์ครั้งที่ 2
- นภดล สุรนครินทร์. (2557). การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ประเวศ วะสี.(2547).กระบวนการนโยบายสาธารณะ.มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ (มสช.).พิมพ์ครั้งที่ 2.
- ปาลสีมัล ธีรัฐมานัส.(2551).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลสำโรงเหนืออำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ .สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระจตุรธีรปญโญ (เวฬุวาปี) (2554) .การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ อำเภอตากฟ้า.
- พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต) (2554) . การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่.
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- เพ็ญศรี มีสมนัย. (2548).การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ. เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผน.ทรัพยากรมนุษย์ = Human resource planning / สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.พิมพ์ครั้งที่ 1.
- ลิขิต ธีรเวคิน.(2553).การเมืองการปกครองของไทย . ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 8 แก้ไขปรับปรุง.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เว็บไซต์:กรมสรรพสามิต (<http://www.excise.go.th>, 10 สิงหาคม 2561)
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์.(2543). การบริหารราชการไทยอดีต ปัจจุบัน และอนาคต. กรุงเทพมหานคร:บรรณกิจ.

สุธี เดชเพชร. ๒๕๕๒. “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานเรือนจำ: กรณีศึกษาเรือนจำกลางบางขวาง”.พุทธ  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช  
วิทยาลัย.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน.(2546). การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล.  
กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.



ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของ  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัว  
ท่าน

1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) อายุ 20 - 30 ปี

2. ( ) อายุ 31 - 40 ปี

3. ( ) อายุ 41 - 50 ปี

4. ( ) มากกว่า อายุ 51 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

4. ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ( ) ปริญญาตรี

6. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท

2. ( ) 10,001 - 20,000 บาท

3. ( ) 20,001 - 30,000 บาท

4. ( ) มากกว่า 30,001 บาท

5. ประเภทผู้รับบริการ

1. ( ) ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/สถานบริการ/ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พรบ. 2560

2. ( ) ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในตารางให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิต<br>พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามความคิดเห็นของผู้มา<br>ใช้บริการ | ระดับความคิดเห็น   |          |                  |           |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
|                                                                                                                             | มาก<br>ที่สุด<br>5 | มาก<br>4 | ปาน<br>กลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อย<br>ที่สุด<br>1 |
| <b>ด้านนิติธรรม</b>                                                                                                         |                    |          |                  |           |                     |
| 1. การบริหารงานยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมาย<br>ข้อบังคับของสำนักงานสรรพสามิต                                      |                    |          |                  |           |                     |
| 2. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบของ<br>หน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป                      |                    |          |                  |           |                     |
| 3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ถูกต้อง ตามหลักกฎหมาย<br>ระเบียบ ข้อบังคับ                                                |                    |          |                  |           |                     |
| 4. ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือก<br>ปฏิบัติกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง                                        |                    |          |                  |           |                     |
| 5. การลงโทษเหมาะสมกรณีที่ฝ่าฝืนและกรณีกระทำผิด                                                                              |                    |          |                  |           |                     |
| <b>ด้านคุณธรรม</b>                                                                                                          |                    |          |                  |           |                     |
| 6. ความขยันขันแข็งและตรงต่อเวลา ของเจ้าหน้าที่                                                                              |                    |          |                  |           |                     |
| 7. การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี                                                                       |                    |          |                  |           |                     |
| 8. การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต บนพื้นฐานของศีลธรรม<br>และจริยธรรม                                                 |                    |          |                  |           |                     |
| 9. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ                                                                    |                    |          |                  |           |                     |
| 10. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ                                                                                           |                    |          |                  |           |                     |
| <b>ด้านความโปร่งใส</b>                                                                                                      |                    |          |                  |           |                     |
| 11. กระบวนการทำงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ ทำงานอย่าง<br>เปิดเผยตรงไปตรงมาพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ                           |                    |          |                  |           |                     |
| 12. ความถูกต้องโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลข่าวสาร                                                                      |                    |          |                  |           |                     |
| 13. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาชน สามารถตรวจสอบข่าวสาร<br>และผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพสามิตฯ                           |                    |          |                  |           |                     |
| 14. เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วทั้ง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ โดย<br>การจัดรับเรื่องร้องเรียน                                     |                    |          |                  |           |                     |
| 15. มีช่องทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่                                                                           |                    |          |                  |           |                     |



| การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพสามิต<br>พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน ตามความคิดเห็นของผู้มา<br>ใช้บริการ | ระดับความคิดเห็น   |          |                  |           |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
|                                                                                                                             | มาก<br>ที่สุด<br>5 | มาก<br>4 | ปาน<br>กลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อย<br>ที่สุด<br>1 |
| <b>ด้านการมีส่วนร่วม</b>                                                                                                    |                    |          |                  |           |                     |
| 16. ส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.ภาษี<br>สรรพสามิต พ.ศ. 2560                                                |                    |          |                  |           |                     |
| 17. รับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงาน                                                                         |                    |          |                  |           |                     |
| 18. ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ<br>สำนักงานสรรพสามิตฯ                                                  |                    |          |                  |           |                     |
| 19. กิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัดสำนักงาน<br>สรรพสามิตเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน                   |                    |          |                  |           |                     |
| 20. ดำเนินกิจกรรมทำลายสุรา บุหรี่ของกลางที่เสร็จสิ้นคดี เพื่อ<br>นำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับทำน้ำยาไล่ศัตรูพืช                   |                    |          |                  |           |                     |
| <b>ด้านความรับผิดชอบ</b>                                                                                                    |                    |          |                  |           |                     |
| 21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่<br>เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา              |                    |          |                  |           |                     |
| 22. เจ้าหน้าที่ รับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของประชาชนไป<br>ดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ                                 |                    |          |                  |           |                     |
| 23. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ<br>โดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน                                     |                    |          |                  |           |                     |
| 24. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ                                                                          |                    |          |                  |           |                     |
| 25. ตรวจสอบสถานที่ตั้งร้านค้าก่อนพิจารณาออกใบ อนุญาต<br>ตรวจสอบสถานที่จริงและโปรแกรม google map                             |                    |          |                  |           |                     |
| <b>ด้านความคุ้มค่า</b>                                                                                                      |                    |          |                  |           |                     |
| 26. การบริการแบบเบ็ดเสร็จทำให้เกิดความสะดวกต่อการติดต่อ<br>ราชการ                                                           |                    |          |                  |           |                     |
| 27. ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่                                                                               |                    |          |                  |           |                     |
| 28. ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่                                                                      |                    |          |                  |           |                     |
| 29. ใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น ออกหน่วยบริการ<br>สรรพสามิตเคลื่อนที่                                               |                    |          |                  |           |                     |
| 30. ใช้เทคโนโลยีและระบบข้อมูลสารสนเทศได้ ถูกต้องเหมาะสม<br>เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน                                    |                    |          |                  |           |                     |

## ประวัติผู้วิจัย

|                      |                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ – สกุล          | นางสาววิชชา ศรีพิทักษ์ผล                                                                                 |
| วัน เดือน ปีเกิด     | 28 ธันวาคม 2518                                                                                          |
| สถานที่เกิด          | ประจวบคีรีขันธ์                                                                                          |
| ที่อยู่ปัจจุบัน      | 211/12 ถนนเกาะหลัก ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง<br>จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000                        |
| สถานที่ทำงาน         | สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาเมืองประจวบคีรีขันธ์                                          |
| ประวัติการศึกษา      |                                                                                                          |
| พ.ศ. 2538            | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ<br>วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์                                                    |
| พ.ศ. 2545            | ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต<br>สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบุรี                                   |
| พ.ศ. 2556            | ปริญญาตรี การบัญชีบัณฑิต<br>สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช                                    |
| ประสบการณ์ทำงาน      |                                                                                                          |
| พ.ศ. 2550 – 2552     | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์                             |
| พ.ศ. 2552 – 2560     | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีชำนาญงาน<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์                 |
| พ.ศ. 2560 – 2561     | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน              |
| พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน | ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ<br>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาเมืองประจวบคีรีขันธ์ |