ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ยศพล ศรีสุวรรณ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE READINESS OF RESTAURANT OPERATORS IN MUANG HUA HIN MUNICIPALITY PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE TO COMPLY WITH GOODS AND SERVICES PRICE DISPLAY POLICY

Yotsapon Srisuwan

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 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ยศพล ศรีสุวรรณ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE READINESS OF RESTAURANT OPERATORS IN MUANG HUA HIN MUNICIPALITY PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE TO COMPLY WITH GOODS AND SERVICES PRICE DISPLAY POLICY

Yotsapon Srisuwan

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 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

รูปแบบที่ 1 ชื่อดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ มีความยาวไม่เกิน 1 บรรทัด

.....ชื่อดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ..... **ชื่อ.....สกุล.....** **2560**

รูปแบบที่ 2 ชื่อดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ มีความยาวมากกว่า 1 บรรทัด

ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ **ยศพล ศรีสุวรรณ 2560**

ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการศึกษาอิสระ	ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายยศพล ศรีสุวรรณ
วิชาเอก	นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ดร.หควณ ชูเพ็ญ)

..... กรรมการ
(ดร.ณัชพล นิลนพคุณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

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

Independent Study Title	The Readiness of Restaurant Operators in Muang Hua Hin Municipality Prachuap Khiri Khan Province to Comply with Goods and Services Price Display Policy
Researcher	Mr. Yotsapon Srisuwan
Major	Innovative Public Administration and Management
Advisor	Assoc. Prof. Papavadee Montriwat

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
(Mr. Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Hhakuan Choopen Ph.D.)

..... Member
(Natchapon Nilnopkoon Ph.D.)

..... Member
(Assoc. Prof. Papavadee Montriwat)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายยศพล ศรีสุวรรณ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร, ปัญหาในทางปฏิบัติและแนวทางการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การวิจัยแบบผสานวิธี คือ เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการร้านอาหาร และเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคลากรของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายโดยรวมอยู่ในระดับมาก, ผู้ประกอบการร้านอาหารแต่ละประเภทมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบาย คือ การสื่อสารที่ส่วนราชการยังดำเนินการไม่ทั่วถึง

คำสำคัญ: นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ความพร้อมในการปฏิบัติ เทศบาลเมืองหัวหิน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	The Readiness of Restaurant Operators in Muang Hua Hin Municipality Prachuap Khiri Khan Province to Comply with Goods and Services Price Display Policy
Researcher	Mr. Yotsapon Srisuwan
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Associate Professor Papavadee Montriwat
Academic Year	2017

Abstract

The Purposes of this research were to study the readiness in the implementation of the policy on goods and services price display of the restaurant operators, as well as relevant problems and approaches of law enforcement. The research adopted mixed methodology. The questionnaires were used to gain information from the operators, and interviews from the concerned government officials.

The research findings were that the readiness in compliance with the policy were at a high level, various operators showed the same levels of readiness to follow the policy. The related problems to be solved were the communications which still needed improvement to make all operators understand the issues.

Keywords: Policy on goods and service price display, Readiness in implementation, Muang Hua Hin Municipality.

Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างสูง ที่ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการศึกษาอิสระฉบับนี้ ในทุกๆ ขั้นตอน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ซึ่งได้แก่ พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้อำนวยการ พนักงานเจ้าหน้าที่ กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลเมืองหัวหิน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลของผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ จนกระทั่งการศึกษาอิสระนี้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ยศพล ศรีสุวรรณ
พฤศจิกายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย	23
2.4 นโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ	29
2.5 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่กำกับดูแลการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	32
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	46
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	49
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ	50
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	56

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.4 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบาย และข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย 57

4.5 ผลการวิเคราะห์แนวดำเนินการในการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 58

4.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบายของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์..... 63

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ 66

5.1 สรุปผลการศึกษา 66

5.2 อภิปรายผล 70

5.3 ข้อเสนอแนะ 74

บรรณานุกรม 76

ภาคผนวก 79

ภาคผนวก ก แบบสอบถามและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 80

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและข้อมูลการสัมภาษณ์ 92

ภาคผนวก ค ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ 110

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ 125

ประวัติผู้วิจัย 131

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1.1 ข้อรองเรียน จำแนกตามพฤติกรรมที่ร้องเรียน 3
1.2 ข้อรองเรียน จำแนกตามพื้นที่ที่ร้องเรียน 3
1.3 ข้อรองเรียน จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน 3
1.4 การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามประเภทการตรวจสอบ 4
2.1 ข้อรองเรียน จำแนกตามพฤติกรรมที่ร้องเรียน 31
2.2 ข้อรองเรียน จำแนกตามพื้นที่ที่ร้องเรียน 32
2.3 ข้อรองเรียน จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน 32
2.4 การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามประเภทการตรวจสอบ 32
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตามประเภทของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน 46
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 49
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 50
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน 50
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการจดทะเบียน 50
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายในภาพรวม 50
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย 51
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย ด้านความชัดเจนของนโยบาย 52
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ 54
4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ 56
4.10 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบาย 57
4.11 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะผู้ประกอบการเกี่ยวกับการส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย 57
4.12 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการบังคับใช้นโยบาย 58

ตารางผนวก

ก.1 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย 82
ก.2 ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม 84
ก.3 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 87
ก.4 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถาม 91

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่พัฒนาโดย แวน ฮอร์น และแวนมิเตอร์	15
2.2	ตัวแบบทั่วไปของ ซาบาเตียร์ และแมสมาเนียน	18
2.3	วงล้อเดมมิ่ง	27
2.4	วงจรการบริหารงาน	27
2.5	กระบวนการ PDCA	28
2.6	โครงสร้างกระทรวงพาณิชย์	33
2.7	โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	34
2.8	โครงสร้างสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	35
2.9	กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
4.1	แสดงทางเดินงานและรายละเอียดงาน การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	62

ภาพผนวก

ก.1	วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ	88
ก.2	วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ	89
ก.3	วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ	90
ง.1	หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้ประกอบการ	126
ง.2	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม	127
ง.3	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม	128
ง.4	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม	129
ง.5	หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์	130

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ารัฐบาลและเอกชน ได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเอง โดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบที่ต้องทนอยู่ในภาวะจำยอมไปโดยตลอด รัฐบาลหรือเอกชนฝ่ายเดียวย่อมไม่อาจดำเนินการให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้บริโภคเป็นกลุ่มคนที่สำคัญในการที่จะคุ้มครองสิทธิของตนเอง อย่างไรก็ตาม พบว่ามีผู้บริโภคจำนวนมากที่ละเลย เพิกเฉยที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเอง แม้ว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าในลักษณะและรูปแบบต่างๆ ที่มักเป็นปัญหาของผู้บริโภค ตามที่ควรนั้น ผู้บริโภคควรต้องมีความรอบคอบ ฉลาดในการตรวจสอบคุณภาพปริมาณ และราคาว่ายุติธรรม สมควรซื้อมาบริโภคหรือไม่ อาจสำรวจสินค้าชนิดเดียวกันจากหลายๆ ร้านโดยไม่เชื่อข้อความโฆษณาทันที แต่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าว่าจริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค นับวันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ข้อมูลจากกรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ พบว่า สถิติการร้องเรียนในช่วงกว่า 9 เดือน ของปีงบประมาณ 2559 ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 12 กรกฎาคม 2559 มีการร้องเรียนจำนวน 1,367 ครั้ง โดยเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางของกระทรวงพาณิชย์ ณ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา ทำเนียบรัฐบาล จำนวนรวม 19 ราย ส่วนที่เหลือเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางของกรมการค้าภายใน ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนกรณีไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายอาหารปรุงสำเร็จ จำนวน 558 ราย การร้องเรียนกรณีจำหน่ายอาหารปรุงสำเร็จราคาแพง จำนวน 265 ราย การร้องเรียนกรณีแสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาจำหน่ายมีจำนวน 194 ราย และยังมีการร้องเรียนพฤติกรรมอื่นๆ อีก จำนวน 331 ราย

นอกจากนี้ ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2559 ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2559 กรมการค้าภายใน ได้มีการจับกุมดำเนินคดีร้านค้าที่กระทำความผิด โดยไม่แสดงราคาจำหน่ายปลีกหรือแสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย แสดงราคาไม่ชัดเจน รวมทั้งไม่แสดงข้อความภาษาไทย ทั้งที่เป็นแผงลอย ร้านค้าและนิติบุคคล รวม 125 ราย ปรับเป็นเงิน 256,400 บาท โดยเป็นการตรวจสอบตามคำร้องเรียนเข้ามาจำนวน 319 คำร้อง พบการกระทำความผิดจำนวน 118 ราย และการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบาย พบกระทำความผิดจำนวน 7 ราย ในช่วงดังกล่าว ได้มีการจับกุมดำเนินคดีกับพ่อค้าแม่ค้าแผงลอยจำนวน 61 ราย เป็นการกระทำความผิดเนื่องจากไม่แสดงราคาจำหน่ายและบริการจำนวน 49 ราย ปรับเป็นเงิน 24,400 บาท เช่น แผงลอยอาหารปรุงสำเร็จ เครื่องดื่ม ผักสด เครื่องบูชา ดอกไม้สด ผลไม้ เนื้อสุกรชำแหละ น้ำดื่ม หอย ไก่สด และเครื่องประดับ ส่วนการกระทำผิดเนื่องจากแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าและค่าบริการไม่ตรงกับราคาจำหน่ายและค่าบริการที่ให้บริการจำนวน 10 ราย ได้แก่ แผงลอยอาหารปรุงสำเร็จและสุกรชำแหละ ส่วนที่แสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ชัดเจนปรับไป 2 ราย ซึ่งเป็นแผงลอยขายผักสด ส่วนร้านค้าที่ถูกดำเนินคดี มีจำนวน 38 ราย เป็นการทำผิดเนื่องจากไม่แสดง

ราคาจำหน่ายและค่าบริการจำนวน 27 ราย เช่น ร้านค้าอาหารปรุงสำเร็จ ค่าบริการอัดฉีดรถ ค่าบริการตัดแต่งผมบุรุษและสตรี นมปรุงแต่ง ค่าซ่อมรถ ก๊าซหุงต้ม ค่าพิมพ์เอกสาร น้ำดื่ม น้ำแข็ง ตัดเย็บเสื้อผ้า และร้านจำหน่ายอุปกรณ์การเลี้ยงสัตว์ ส่วนร้านค้าที่ไม่แสดงข้อความหรือรายการที่ควบคู่ราคาจำหน่ายเป็นภาษาไทย มีจำนวน 3 ราย ในร้านจำหน่ายเครื่องดื่ม ร้านค้าที่ไม่แสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าและค่าบริการไม่ตรงกับราคาที่ให้บริการ ถูกดำเนินคดี 6 ราย เช่น ค่าบริการพิมพ์เอกสารเย็บเล่ม อาหารปรุงสำเร็จ และร้านค้าที่ไม่แสดงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ควบคู่กับการแสดงราคาจำหน่ายปลีก 2 ราย สำหรับนิติบุคคลที่ถูกจับกุมดำเนินคดี มีจำนวน 26 ราย เนื่องจากไม่แสดงราคาจำหน่าย มี 6 ราย คือ ธุรกิจเครื่องสำอาง อาหารปรุงสำเร็จ น้ำแร่และเครื่องดื่ม ไม่แสดงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ควบคู่ไปกับการแสดงราคาจำหน่ายปลีก ถูกดำเนินคดี 4 ราย ไม่แสดงข้อความหรือรายการที่ควบคู่ราคาจำหน่ายเป็นภาษาไทย จำนวน 11 ราย และแสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาจำหน่าย รวม 5 ราย (คมชัดลึก, http://www.komchadluek.net/news/economic/234489, 29 เมษายน 2560)

กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่ดูแลคุ้มครองผู้บริโภคในด้านราคาและปริมาณ ซึ่งในขอบเขตการดูแลรับผิดชอบนั้น ได้ใช้อำนาจตามความในมาตรา 9 (5) และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ออกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสในการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยกำหนดให้ผู้จำหน่ายปลีกสินค้าจำเป็นแก่การครองชีพ 237 รายการ และผู้ให้บริการ 49 ประเภท ต้องแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม 2543 เป็นต้นมา ให้มีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักรและต้องมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการค้า ปัจจุบันใช้ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ ลงวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2560

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ในเขตจังหวัด เพื่อกำกับดูแลคุ้มครองผู้บริโภคด้านราคาและปริมาณ สอดส่องติดตามสถานการณ์ภาวะราคาและปริมาณสินค้า ป้องกันมิให้เกิดการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบและขึ้นราคาสินค้าโดยไม่เป็นธรรม ส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตัวเอง แนวทางการกำกับดูแลราคาและปริมาณสินค้า เช่น ตรวจสอบราคาและพฤติกรรมการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การครองชีพ และการให้บริการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง การสุ่มตรวจในช่วงเกิดภัยพิบัติ ช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ วันสำคัญทางศาสนา ฯลฯ การตรวจสอบข้อร้องเรียนตามคำร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และศูนย์ดำรงธรรม

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการบังคับใช้นโยบายดังกล่าว ก็ยังพบว่า ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่แสดงราคาสินค้า บางส่วนแสดงราคาไม่ครบถ้วน บางส่วนแสดงราคาไม่ชัดเจน และมีการร้องเรียนจากผู้บริโภคในด้านราคาและปริมาณสินค้า จากรายงานข้อรองเรียนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ย้อนหลัง 3 ปีซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจำนวน 40 ครั้ง พบว่า 1) มีการร้องเรียนเรื่องไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้ามากที่สุด จำนวน 25 เรื่อง 2) พื้นที่ที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ พื้นที่อำเภอหัวหิน จำนวน 18 ครั้ง และ 3) ผู้ประกอบการร้านอาหารถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 23 ราย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

พฤติการณ์ที่ร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. ไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก	2	9	4	10	**25**
2. แสดงราคาไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย	1	-	-	7	**8**
3. ขายเกินราคาที่กำหนด	1	1	2	-	**4**
4. ความผิดตาม พ.ร.บ.ชั่ง ตวง วัด	-	1	-	2	**3**
5. กักตุนสินค้า	-	-	-	-	**-**
6. ปฏิเสธการจำหน่ายโดยไม่มีเหตุผล	-	-	-	-	**-**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 1.1 ข้อรองเรียน จำแนกตามพฤติกรรมที่ร้องเรียน ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

พื้นที่อำเภอที่ถูกร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. อำภอบางสะพานน้อย	-	1	-	-	**1**
2. อำเภอบางสะพาน	-	1	-	1	**2**
3. อำเภอทับสะแก	1	-	1	2	**4**
4. อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	1	1	1	4	**7**
5. อำเภอกุยบุรี	1	-	-	1	**2**
6. อำเภอสามร้อยยอด	-	1	-	-	**1**
7. อำเภอปราณบุรี	1	2	2	-	**5**
8. อำเภอหัวหิน	-	5	2	11	**18**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 1.2 ข้อรองเรียน จำแนกตามพื้นที่ที่ร้องเรียน ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

ประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. จำหน่ายอาหาร/เครื่องดื่ม	3	4	4	12	**23**
2. ผู้ค้าตลาดสด	1	-	-	1	**2**
3. จำหน่ายของชำ/จำหน่ายสินค้าเฉพาะ	-	2	-	1	**3**
4. จำหน่ายของที่ระลึก	-	1	-	1	**2**
5. งานวัด/งานกาชาด/งานอื่นๆ	-	1	-	-	**1**
6. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง/ก๊าซ	-	3	-	3	**6**
7. จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	-	-	1	-	**1**
8. บริการที่พัก/โรงแรม	-	-	1	-	**1**
9. บริการเสริมสวย	-	-	-	1	**1**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 1.3 ข้อรองเรียน จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม (คดี)
1. การสุ่มตรวจสอบ	-	17	-	-	**17**
2. การตรวจสอบตามข้อร้องเรียน	-	-	2	1	**3**
รวม	**-**	**17**	**2**	**1**	**20**

ตารางที่ 1.4 การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามประเภทการตรวจสอบ ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 จึงสนใจที่จะศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ของนโยบาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน สังคมส่วนรวม และคาดหวังว่าผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และรักษาความเป็นธรรมทางการค้าภายใต้กรอบกฎหมาย ซึ่งเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2 ปัญหาการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน” มีปัญหาการวิจัยที่ต้องศึกษา คือ

1.2.1 ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

1.2.2 ผู้ประกอบการต่างประเภทกิจการ มีความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการต่างกันหรือไม่

1.2.3 การจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีแนวทางอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

1.3.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

1.3.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.5 เพื่อศึกษาปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบาย ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ประกอบการต่างประเภทกิจการ มีความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยพิจารณาจากการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย ความชัดเจนของนโยบาย และทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ รวมทั้งปัญหาในการบังคับใช้และแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการตามแนวทาง PDCA

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.2.1 ประชากร ประกอบด้วย

1) ผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 733 ราย (ข้อมูลจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560)

2) ผู้บังคับใช้นโยบาย ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จำนวน 5 ราย

1.5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1) ผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมือง หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 259 ราย คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 68 ราย และผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 191 ราย

2) ผู้บังคับใช้นโยบาย จำนวน 5 ราย เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้น 5 เดือน เก็บข้อมูลภาคสนาม ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.6.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน

1.6.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการบังคับใช้นโยบาย หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.2 ประเภทการจดทะเบียน หมายถึง ประเภทของกิจการร้านอาหารที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้การดำเนินกิจการถูกต้องตามกฎหมายของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งการจดทะเบียนพาณิชย์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล

1.6.3 ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยพิจารณาจากการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย ความชัดเจนของนโยบาย และทัศนคติของผู้ปฏิบัติ

1.6.3.1 การสื่อสารนโยบาย หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย จากผู้บังคับใช้นโยบายไปยังผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ในที่นี้หมายถึง การที่ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายจากพนักงานเจ้าหน้าที่ เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ สื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การอ่านและทำความเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การตรวจสอบและให้คำแนะนำกี่ยวกับนโยบายอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

1.6.3.2 ความชัดเจนของนโยบาย หมายถึง ข้อความที่กะทัดรัด ใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีการแถลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน ในที่นี้หมายถึง ความชัดเจนของนโยบายด้านวัตถุประสงค์ให้ผู้บริโภคมีโอกาสได้เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ความครอบคลุมของนโยบายด้านสินค้าและบริการต่างๆ ความชัดเจนเกี่ยวกับผลการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย นโยบายช่วยให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งทราบด้วยว่าผู้บริโภคสามารถร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

1.6.3.3 ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านนโยบาย ในที่นี้หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย โดยผู้ประกอบการเห็นว่านโยบายเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค การปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องง่าย การปฏิบัติตามนโยบายช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า ส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่าย และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มต่อการดำเนินกิจการเป็นภาระที่พร้อมยอมรับแม้จะกระทบค่าใช้จ่าย การปฏิบัติตามนโยบายนำมาซึ่งความรู้สึกภูมิใจ และจะแนะนำให้ผู้ประกอบการอื่นที่รู้จักให้ปฏิบัติตามนโยบาย

1.6.4 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ หมายถึง แนวทางการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามทฤษฎีของเดมมิง (Deming) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข (PDCA)

1.6.4.1การวางแผน (Plan) หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำสิ่งใด อย่างไร โดยใครที่ไหน และเมื่อไร โดยใช้วิจารณญาณในการศึกษาปัญหาพิจารณาทางเลือก และกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสนองตอบภารกิจ ปัญหาและความต้องการของหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง แนวดำเนินการในการการวางแผนเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ และแนวทางในการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

1.6.4.2 การปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึง การลงมือทำตามแผนที่ได้วางไว้ เป็นการบริหารงานเพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายโดยการศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจในวิธีการทำงาน ในแต่ละครั้งเก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางด้านคุณภาพตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้และลงมือปฏิบัติ ในที่นี้หมายถึง แนวดำเนินการในการปฏิบัติตามแผนในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปบังคับใช้

1.6.4.3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง กระบวนการวัดผล และตรวจสอบสิ่งที่ได้ทำไปแล้วอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ว่าตรงตามเป้าหมายของแผนหรือไม่ ในที่นี้หมายถึง แนวดำเนินการในการตรวจสอบการบังคับใช้นโยบาย เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร

1.6.4.4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) หมายถึง การปรับปรุงแก้ไข หากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะ

ปัญหา ในที่นี้หมายถึง แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หากมีตรวจสอบแล้วเกิดปัญหาในการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

1.7.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

1.7.3 ทำให้ทราบถึงปัญหาในการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.7.4 ผลของการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้

1.7.5 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

ศึกษาถึงความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย
4. นโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ และปัญหาการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ
5. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่กำกับดูแลการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ นักวิชาการอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลาย ที่สำคัญได่แก่

David Easton, 1953 (อ้างถึงใน มยุรี อนุมานราชธน, 2556, หน้า 16) ให้นิยามของคำว่านโยบายสาธารณะว่า หมายถึง การแจงคุณค่าต่างๆ อย่างถูกต้องตามกฎหมายให้แก่สังคมโดยส่วนรวม บุคคลและองค์การที่สามารถใช้อำนาจดังกล่าวได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ได้แก่ รัฐบาล และหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ดังนั้น การกระทำต่างๆ ของรัฐบาลไม่ว่าด้านใดย่อมก่อให้เกิดผลในการแจงคุณค่าต่างๆ ของสังคมนั้นๆ

Coldwell, 1970 (อ้างถึงใน สุรสิทธิ์ วชิรขจร, 2549 หน้า 8) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ บรรดาการตัดสินใจอย่างสัมฤทธิ์ผลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่างๆ ที่สังคมจะดำเนินการยินยอมหรือห้ามกระทำนั้น

Ira Sharkansky, 1970 (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2546, หน้า 5) ได้ให้ความหมายว่า นโยบายของรัฐ คือ กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลกระทำ กิจกรรมดังกล่าวครอบคลุม 3 ประเด็นที่สำคัญดังนี้ 1) กิจกรรมที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะด้านต่างๆ เช่น การศึกษา สวัสดิการ การคมนาคมและขนส่ง เป็นต้น 2) กิจกรรมนั้นต้องมีกฎข้อบังคับสำหรับบุคคลและหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เช่น วินัยของทหารและตำรวจ ข้อบังคับของพนักงานควบคุมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น 3) กิจกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับการควบคุมกระบวนการกำหนดนโยบายหรือการกระทำทางการเมืองอื่นๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอร่างกฎหมายต่อรัฐสภา การแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญ การสถาปนาหรือตัดสัมพันธภาพทางการทูตกับประเทศหนึ่งๆ เป็นต้น

James Anderson, 1970 (อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช, 2549, หน้า 12) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการกระทำของรับที่มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นโยบายอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการออกกฎหมาย การนำกฎหมายไปปฏิบัติ และการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้นโยบายต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งที่รัฐบาลกระทำจริง ไม่ใช่สิ่งที่ตั้งใจกระทำหรือกำลังกระทำ การกระทำจะก่อให้เกิดผลของนโยบาย แนวความคิดเกี่ยวกับผลของนโยบายนี้ทำให้นโยบายแตกต่างจากการตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ นโยบายของรัฐอาจเป็นเรื่องที่ได้กระทำหรืองดเว้นกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีกฎหมายรองรับและมีอำนาจในการบังคับการกระทำนั้น

Lasswell and Kaplan, 1970 (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษมสุวรรณ, 2550, หน้า 209) นิยามว่า นโยบายสาธารณะ เป็นแผนงานเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย ค่านิยม และการปฏิบัติที่กำหนดเอาไว้ล่วงหน้า

Louis Koenig, 1986 (อ้างถึงใน มยุรี อนุมานราชธน, 2556, หน้า 17) กล่าวว่า นโยบายของรัฐ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลกระทำหรือไม่กระทำ ซึ่งมีผลกระทบต่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน เช่น นโยบายควบคุมกำลังอาวุธ นโยบายกำลังทหาร นโยบายควบคุมมลภาวะในอากาศ นโยบายสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น นโยบายสาธารณะมีเนื้อและผลของนโยบายที่ตามมาในการกำหนดชีวิตและอนาคตของประชาชน

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2549, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลที่เลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ ก็โดยมุ่งถึงค่านิยมและผลประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ โดยเป็นข้อบัญญัติที่ชอบด้วยกฎหมาย

ดังนั้น นโยบาย หมายถึง กิจกรรมที่ทางรัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เช่น การจัดบริการสาธารณะ การออกกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ โดยมุ่งเน้นเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมและต่อสังคมเป็นหลัก นโยบายสาธารณะจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน

2.1.2 กระบวนการนโยบายสาธารณะ

อุทัย เลาหวิเชียร (2544, หน้า 292-301) ได้เสนอว่ากระบวนการนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ การประเมินผลนโยบาย

1. การกำหนดปัญหา นโยบายสาธารณะจะมีได้ต่อเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก่อน และปัญหาจะเกิดขึ้นได้ก็เพราะมีคนเป็นจำนวนมากไม่พอใจในเหตุการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง การที่คนส่วนใหญ่เห็นเป็นปัญหาควรจะให้กลุ่มคนที่มีหน้าที่รับผิดชอบและกลุ่มอื่นๆ เห็นว่าเป็นปัญหาด้วย การที่คนหลายฝ่ายเห็นปัญหาอันหนึ่งอย่างเดียวกันและได้มีการเรียกร้องให้ แก้ไขปัญหาดังกล่าว ปัญหานั้นก็จะกลายเป็นนโยบายสาธารณะ ดังนั้น ในขั้นของการกำหนดปัญหาจึงมีส่วนเกี่ยวพันกับหน้าที่ของการกำหนดนโยบาย เพราะปัญหาจะนำไปสู่การกำหนดนโยบาย จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนเดียวกันกับเรื่องของการกำหนดนโยบาย

2. การวิเคราะห์หาทางเลือก เมื่อทราบปัญหาและได้กำหนดเป็นเป้าหมายจากนั้นก็ทำการวิเคราะห์หาทางเลือก เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในการหาทางเลือก ผู้ที่ตัดสินใจจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายและค่านิยมให้ชัดเจนแล้วจึงแสวงหาทางเลือกเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งควรคิดว่าทางเลือกใดดีด้วย รวมทั้งการคำนวณเพื่อหาต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับ ต่อมาจึงมาเปรียบเทียบผลของทุกทางเลือก ซึ่งในที่สุดผู้ตัดสินใจก็จะเลือกทางเลือกที่บรรลุเป้าหมายและค่านิยมที่ดีที่สุด

การวิเคราะห์ทางเลือกดังกล่าว เรียกว่า “the rational comprehensive theory” เป็นวิธีที่อาศัยหลักเหตุผล ซึ่งมีการศึกษาอย่างละเอียด แต่มีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่

ประการแรก เป็นการยากที่จะได้ข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นต้องทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือประเทศล้าหลัง ซึ่งมีวิธีการเก็บสถิติที่เชื่อถือได้ยาก การหาข้อมูลยิ่งยากขึ้นเป็นทวีคูณ

ประการที่สอง นักบริหารไม่มีเวลาที่จะศึกษาทุกทางเลือกมาเปรียบเทียบก่อนตัดสินใจ โดยปกตินักบริหารต้องตัดสินใจในเวลาที่ค่อนข้างจำกัด

ประการที่สาม เป็นการสิ้นเปลืองมากที่จะใช้วิธีการศึกษาแบบใช้เหตุผลดังกล่าว โดยปกติหน่วยงานราชการมักจะไม่มีงบประมาณเพียงพอสำหรับใช้ในกิจกรรมประเภทนี้

ประการที่สี่ วิธีการศึกษาแบบนี้เชื่อว่านักบริหารจะเลือกตัดสินใจเฉพาะทางเลือกที่ดีที่สุด การที่จะทราบว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดก็หมายความว่า มีเป้าหมายที่ตกลงกันไว้อย่างชัดเจน และมีหนทางที่จะบรรลุเป้าหมาย แต่ทางปฏิบัติการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะเป็นการยากที่จะทราบว่าเป้าหมายใดที่ได้มีการตกลงกัน

ประการที่ห้า การศึกษาโดยอาศัยหลักเหตุผลเหมาะกับเรื่องที่ไม่สลับซับซ้อนสามารถคิดคำนวณเป็นตัวเลขได้ โดยมีค่านิยมของมนุษย์เข้ามาเกี่ยวข้องน้อยที่สุด แต่ในโลกแห่งความเป็นจริงหลายกิจกรรม หรืออาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมส่วนใหญ่ไม่สามารถจะอธิบายโดยการใช้ตัวเลขแต่ประการเดียว และค่านิยมก็เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

ประการที่หก ก็คือ การตัดสินใจเป็นเรื่องที่ต้องขึ้นกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้วย นักบริหารจะตัดสินใจไปตามสถานภาพทางสังคมของนักบริหารผู้นั้น นั่นก็คือการตัดสินใจมักจะสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การงานของนักบริหาร สถานภาพของหน่วยงานนั้นในสังคม และกลุ่มที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ อีกประการหนึ่ง นักการเมืองมักมองปัญหาแบบง่ายๆ และหาวิธีการแก้ไขที่ง่าย นักบริหารมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามนักการเมืองเพราะไม่มีทางเลือกอย่างอื่น

ประการที่เจ็ด การตัดสินใจโดยอาศัยหลักเหตุผลจะถือความต้องการของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญ ในการกำหนดนโยบาย ซึ่งผู้บริโภคเป็นคำของนักเศรษฐศาสตร์ในระบบการเมือง หมายถึงผู้รับบริการ โดยปกติมีความเชื่ออยู่ว่าสิ่งใดที่ผู้รับบริการปรารถนานักการเมืองก็ต้องสนองตอบ แต่บ่อยครั้งจะพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องการนโยบายอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือล้าหลัง มักจะอยู่ในสภาพที่ช่วยตัวเองไม่ได้ หรือในบางกรณีจะมีปัจจัยของจริยธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง นักการเมืองหรือนักบริหารที่คำนึงถึงหลักจริยธรรมเป็นสำคัญจะตัดสินใจตรงกันข้ามกับประชาชน ถ้าสิ่งที่ประชาชนหรือผู้รับบริการต้องการ เป็นเรื่องที่เสียหายต่อส่วนรวมเมื่อมีการคำนึงโดยรอบคอบแล้ว นักการเมืองและนักบริหารอาจตัดสินใจแตกต่างไปจากความต้องการของประชาชนได้

จากข้อจำกัดทั้งหลายของการตัดสินใจโดยอาศัยหลักเหตุผล ทำให้มีการเสนอให้ใช้การตัดสินใจแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือตัดสินใจเฉพาะส่วนที่เพิ่มขึ้น (incremental) โดยถือว่านโยบายเดิมที่ได้ตัดสินใจทำไว้แล้วมีความถูกต้องและเหมาะสมแล้วจะเพิ่มหรือลด หรือจะเปลี่ยนแปลงก็เพียงเล็กน้อย ต่อมาก็มีผู้ที่เห็นว่าการตัดสินใจโดยอาศัยหลักเหตุผล และการตัดสินใจเฉพาะส่วนที่เพิ่มขึ้น อาจไม่เหมาะสม ควรมีการใช้การตัดสินใจแบบผสมผสานกัน (mixed scanning) เพื่อให้การตัดสินใจนโยบายมีความถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

3. การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ขั้นของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะนโยบายสาธารณะก็คือแผ่นกระดาษ จะเป็นความจริงได้ก็ต่อเมื่อการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การประเมินผลนโยบาย ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการนโยบายสาธารณะ ก็คือการประเมินผลนโยบาย ซึ่งปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายในเกือบทุกประเทศ ความหมายของการประเมินผลก็คือ การที่จะตรวจสอบว่าได้มีการบรรลุเป้าหมายของโครงการแค่ไหนและเพียงใด การประเมินผลต้องอาศัยความรู้ทางการวิจัย แต่ก็มีคนเป็นจำนวนไม่น้อยได้ประเมินผลโดยอาศัยหลักการเข้าใจข้อเท็จจริงโดยปราศจากเหตุผล (intuition) การคาดคะเนหรือการเดา ซึ่งเป็นคนละเรื่องกับการทำการวิจัย อาจกล่าวได้ว่า นักการเมือง นักบริหาร นักหนังสือพิมพ์ หรือประชาชนโดยทั่วไปมักประเมินผล โดยไม่ได้อาศัยพื้นความรู้การวิจัยมากนัก

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2544, หน้า 14) แบ่งกระบวนการนโยบายสาธารณะมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการก่อตัวของนโยบาย การก่อตัวของนโยบายเป็นการยกประเด็นปัญหาขึ้นมาสู่ความสำเร็จของผู้กำหนดนโยบาย เพื่อนำไปสู่การพิจารณาตัดสินใจการก่อตัวของนโยบายอาจมาจากการผลักดันหรือนำเสนอประเด็นปัญหาโดยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสภาพปัญหาและความต้องการ

2. ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย การกำหนดนโยบายเกี่ยวข้องกับการยกร่างข้อเสนอหรือทางเลือก เชิงนโยบายเพื่อทำการพิจารณาตัดสินใจและอนุมัติเห็นชอบโดยผู้กำหนดนโยบายที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ

3. ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแปลงตัวนโยบายออกสู่ภาคปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จและได้ผลผลิตตามเป้าหมายที่ต้องการ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน ขีดสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบ การสนับสนุนและแรงต่อต้านจากบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ขั้นตอนการประเมินผลนโยบาย การประเมินผลนโยบายเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงผลลัพธ์ติดตามมาจากการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังครอบคลุมถึงการพิจารณาตรวจสอบผลกระทบทั้งในเชิงบวกและลบที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งความคุ้มค่าด้านต่างๆ ของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

กล้า ทองขาว (2548, หน้า 8 - 9) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของศาสตร์การศึกษานโยบายหรือนโยบายศึกษาโดยปกติจะแสดงความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันโดยไม่อาจแยกออกจากกันได้เด็ดขาดชัดเจน แต่อาจแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน คือ

ส่วนแรก คือ การกำหนดและวิเคราะห์ทางเลือกนโยบาย ส่วนนี้อาจแสดงผลออกมาในรูปของกฎหมายหรือถ้อยแถลงนโยบายหรือข้อกาหนดอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น มติคณะรัฐมนตรี หรือประกาศของหน่วยงานรัฐ

ส่วนที่สอง คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนนี้จะแสดงให้เห็นในรูปของแผนงานหรือโครงการและการบริหารโครงการ หรือการตีความกฎหมายออมาเป็นแนวปฏิบัติ และมีการใช้บังคับหรือมีการจัดกระทำเพื่อให้บรรลุผลสาเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ส่วนที่สาม คือ การประเมินผลนโยบาย ส่วนนี้เป็นการศึกษาคุณค่าของผลผลิตและผลลัพธ์หรือผลกระทบของการนานโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่นำไปปฏิบัติ ว่าเป็นไปตามเจตจำนงของนโยบายอย่างไร

ส่วนที่สี่ คือ การวิเคราะห์ผลสะท้อนกลับของนโยบาย เป็นการแสวงหาสาระสนเทศเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติในนโยบายหรือเพื่อยกเลิกนโยบาย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

2.2.1 ความหมายการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

Pressman and Wildavsky, 1973 (อ้างถึงใน มยุรี อนุมานราชธน, 2556, หน้า 228) ได้ให้ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าหมายถึง กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้น จึงต้องมีนโยบายเกิดขึ้นก่อนแล้วจึงมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ออกมา

Van Meter and Van Horn, 1975 (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551, หน้า 5) ให้คำอธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การกระทำโดยคนหรือกลุ่มของภาครัฐและเอกชนที่มุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามการตัดสินใจของนโยบายก่อนหน้านั้น การกระทำนี้มีทั้งความพยายามครั้งเดียวที่จะแปลงการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติและความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงหรือทีละน้อยตามที่กำหนดไว้ในการตัดสินใจของนโยบาย

George C. Edwards III and Ira Sharkansky, 1978 (อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช 2554 หน้า 9) เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการออกคำสั่ง การบังคับให้ปฏิบัติตามคำสั่ง การให้กู้ยืม การให้ในรูปต่างๆ การทำสัญญา การเก็บรวบรวมข่าวสาร การกระจายข่าว การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน การจ้างบุคคล และการจัดตั้งหน่วยงาน เป็นต้น

Williams, 1971 (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2552 หน้า 398) ให้ทัศนะว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความพยายามที่จะตัดสินความสามารถขององค์การในการรวบรวมคนและทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่ง และกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Sabatier and Mazmanian, 1980 (อ้างถึงใน กรวีร์ ศรีกิจการ, 2539, หน้า 43) ให้ความเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการในการนำนโยบายพื้นฐานทั่วไปมาดำเนินการให้ลุล่วงไป นโยบายพื้นฐานอาจอยู่ในรูปของ กฎหมาย คำพิพากษาของศาลหรือมติคณะรัฐมนตรีก็ได้

Bardach, 1980 (อ้างถึงใน บัญชร จันทร์ดา, 2550, หน้า 15) ซึ่งมองว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการทางการเมือง และเห็นว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเกมการต่อสู้ โดยให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการของกลยุทธ์ที่แสดงการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายในอันที่จะต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตน ซึ่งเป้าหมายที่กลุ่มเหล่านี้ต้องการให้เกิดขึ้นอาจสอดคล้องหรือไปกันได้หรือไม่ได้กับเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของนโยบาย

Alexander, 1985 (อ้างถึงใน บัญชร จันทร์ดา, 2550, หน้า 15) เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติคือ การนำชุดการปฏิบัติ ซึ่งเป็นแผนการทำงานที่มุ่งส่งผลไปยังผู้ที่ตั้งใจจะให้ได้รับประโยชน์จากนโยบายเป็นการเฉพาะ และเป็นการปฏิบัติในภาคสนาม

Shafritz and Borick, 2008 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 6) อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การนำแผนงานของรัฐไปดำเนินการให้บรรลุผล เป็นกระบวนการของการแปลงนโยบาย ทั้งในรูปของคำสั่งของรัฐ หรือกฎหมายไปสู่แผนการดำเนินงานเพื่อการผลิตสินค้าและบริการแก่ประชาชน โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติถือได้ว่าเป็นภาคส่วนของการลงมือทำในการบริหารรัฐกิจ และเป็นกระบวนการทางการเมืองโดยธรรมชาติ

2.2.2 ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต (2558, หน้า 12) อธิบายว่า ขั้นตอนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน โดย 2 ขั้นตอนแรกเป็นขั้นตอนในระดับมหภาค และอีก 3 ขั้นตอนเป็นขั้นตอนในระดับจุลภาค

2.2.2.1 ระดับมหภาค ประกอบด้วยขั้นการแปลงนโยบานสาธารณะ และขั้นตอนการสร้างการยอมรับ

1) ขั้นการแปลงขั้นนโยบานสาธารณะ เป็นขั้นตอนแรกที่เกิดขึ้นหลังจากการกำหนดนโยบายในรูปของกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือกฎกระทรวง และมีการระบุให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ โดยทั่วไปได้แก่กระทรวงหรือกรมต่างๆ ซึ่งหน่วยงานนั้นก็จะแปลงนโยบายให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการ เพื่อให้หน่วยงานในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นนำไปปฏิบัติต่อไป

2) ขั้นการสร้างการยอมรับ เมื่อหน่วยงานในส่วนกลางแปลงนโยบายสาธารณะออกมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การทำให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องยอมรับแผนงาน โครงการที่หน่วยงานส่วนกลางวางไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป

2.2.2.2 ระดับจุลภาค เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ขั้นการระดมพลัง ขั้นการปฏิบัติ และขั้นการสร้างความต่อเนื่อง

1) ขั้นการระดมพลัง ประกอบด้วย 2 กิจกรรม คือ (1) การพิจารณารับนโยบาย และ (2) การแสวงหาความสนับสนุน ในกิจกรรมการรับนโยบายหน่วยงานผู้ปฏิบัติจะพิจารณาว่านโยบายที่กำหนดจากส่วนกลางมีความเหมาะสม มีความสำคัญเร่งด่วนหรือไม่ หรือตรงตามเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานหรือความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่เพียงใด หากเห็นว่านโยบายดังกล่าวไม่มีความสำคัญ ไม่เกี่ยวกับหน้าที่หลักของหน่วยงานของตน หรือไม่เกี่ยวกับสภาพปัญหาหรือความต้องการของประชาชน ความผูกพันต่อนโยบายนั้นก็ไม่มี และถึงแม้จะมีการยอมรับ ก็จะเป็นการยอมรับแบบไม่เต็มใจ สำหรับกิจกรรมการแสวงหาความสนับสนุน หมายถึง การแสวงหาความสนับสนุนโดยทางส่วนตัวจากสมาชิกในหน่วยงานตลอดจนบุคคลสำคัญหรือองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในพื้นที่นั้นๆ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคคลต่างๆ ในพื้นที่หรือในท้องถิ่น ซึ่งการสร้างความมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2) ขั้นการปฏิบัติ ครอบคลุมกระบวนการปรับเปลี่ยนโครงการที่ได้รับการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง ในขั้นนี้จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติ หรือผู้ให้บริการตามโครงการโดยตรง ในสภาพความเป็นจริงอาจกล่าวได้ว่า มีภาวะความไม่แน่นอนอยู่มากในขั้นนี้ เพราะหน่วยงานที่รับนโยบายมาปฏิบัติ ล้วนอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน ตั้งแต่สภาพแวดล้อมพื้นที่ภูมิประเทศ สังคม เศรษฐกิจ ไปจนถึงทัศนคติของผู้บริหารหน่วยงาน โครงการจึงอาจได้รับการต่อต้าน หรือมีการ

เรียกร้องให้ปรับวิธีการดำเนินการจากผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนั้นการปฏิบัติก็อยู่ภายใต้ดุลพินิจของผู้ปฏิบัติหรือผู้ให้บริการแต่ละคน ลักษณะการให้บริการจึงไม่อาจควาบคุมให้เป็นแบบฉบับเดียวกันได้ ไม่ว่าโครงการนั้นจะมีการออกแบบหรือวางกฎข้อบังคับอย่างไรก็ตาม ยิ่งโครงการนั้นมีลักษณะของการบริการทางสังคม ผู้ปฏิบัติย่อมมีดุลพินิจในการให้บริการอย่างมากจนผู้บังคับบัญชาไม่สามารถควบคุมได้ ฉะนั้น โครงการที่หน่วยงานให้การยอมรับแล้วย่อมมีลักษณะที่เบี่ยงเบนได้เสมอ ส่งผลให้การสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติให้เกิดขึ้นในขั้นนี้ขึ้นอยู่กับการแสงหาวิธีการในการปรับแนวทางปฏิบัติ หรือปรับโครงการที่ส่วนกลางกำหนด ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งขึ้นอยู่กับการที่หน่วยงานจะแสวงหาวิธีการที่จะปรับพฤติกรรมของตัวผู้ปฏิบัติให้เข้ากับแนวทางในการปฏิบัติหรือเข้ากับแผนงานหรือโครงการนั้นๆ ด้วย

3) ขั้นการสร้างความต่อเนื่อง เป็นขั้นที่มีความสำคัญมากอีกขั้นตอนหนึ่ง เพราะมีนโยบายจากส่วนกลางจำนวนมากที่หน่วยงานปฏิบัติมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติในช่วงระยะเวลาอันสั้น โดยเมื่อรัฐบาลส่วนกลางเลิกให้ความสนใจหรือไม่จัดสรรงบประมาณให้ หน่วยงานผู้ปฏิบัติก็เลิกปฏิบัตินโยบายนั้น หรือหากรัฐบาลกลางมีการกำหนดนโยบายขึ้นใหม่ หน่วยงานผู้ปฏิบัติก็หันไปให้ความสนใจกับนโยบายนั้นแทน ฉะนั้น การสร้างความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับจะต้องหาทางทำให้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนจนมาถึงขั้นตอนการสร้างความต่อเนื่องให้ได้ ซึ่งผู้บริหารเองจะต้องเป็นตัวนำในการชักจูงให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของนโยบายนั้นอย่างต่อเนื่อง และจะต้องหาทางแปลงนโยบายนั้นให้เป็นภารกิจประจำของผู้ปฏิบัติโดยตลอด ในส่วนของผู้ปฏิบัติเองก็จะต้องพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นโดยถาวรเสมือนหนึ่งเป็นภารกิจประจำ อย่างไรก็ตาม วิธีการในการสร้างความต่อเนื่องไม่มีปรากฏแน่ชัด แต่ก็มีนักวิชาการแนะนำการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านการพัฒนาองค์การเพื่อสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัตินโยบาย โดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความผูกพันและเกิดการยอมรับโดยตรง อันจะส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติได้

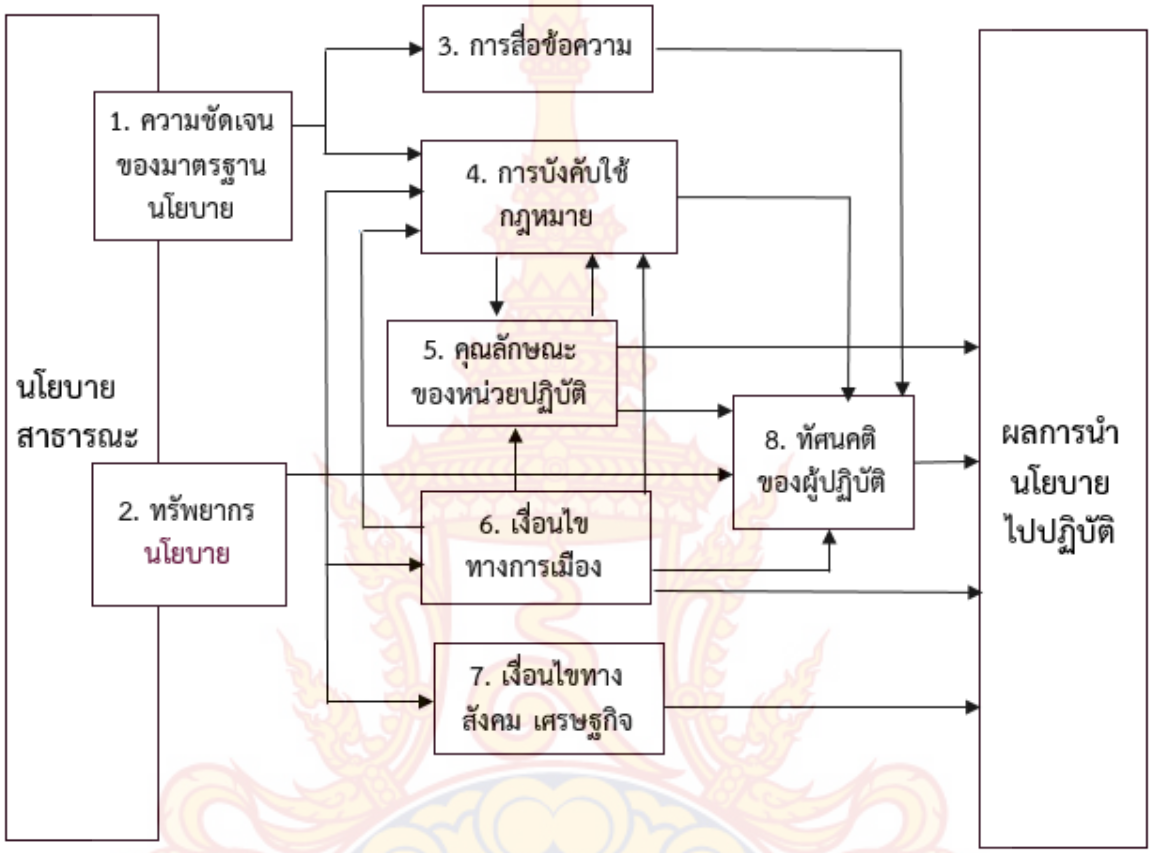
2.2.3 ตัวแบบการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

2.2.3.1 ตัวแบบสหองค์การ (Intergovernmental Policy Implementation Model) เป็นตัวแบบที่ แวนฮอร์น และแวน มิเตอร์ พัฒนาขึ้น โดยเป็นตัวแบบที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ ในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

Van Horn and Van Meter, 1975 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 22) เห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมทั้งของรัฐและเอกชน ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล ในส่วนของภาครัฐ หมายถึง กิจกรรมทั้งมวลที่องค์การราชการเป็นผู้รับผิดชอบในการนำไปปฏิบัติ ในส่วนของปัจเจกบุคคล พิจารณาได้จากการประกอบกิจการส่วนตัวที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือมาตรการต่างๆ ให้ถูกต้อง ในส่วนของกลุ่มบุคคล อาจพิจารณาได้จากกลุ่มสมาคมวิชาชีพต่างๆ ที่ย่อมต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานที่รับผิดชอบมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด จึงต้องมีความพยายามในการแปลงนโยบายให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำความเข้าใจได้อย่างชัดเจน นอกจากนั้นผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการสร้างความร่วมมือและการประสานงานระหว่างองค์การราชการที่มีภารกิจความรับผิดชอบร่วมกัน แวนฮอร์น และแวน มิเตอร์ ให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ หรือหมายถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การราชการในระดับต่างๆ และยังสนใจการให้ความสนับสนุนหรือต่อต้านจากผู้นำชุมชนและกลุ่มผลประโยชน์ รวมทั้งการให้ความร่วมมือของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังภาพที่ 2.1 แสดงตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่พัฒนาโดย แวน ฮอร์น และแวน มิเตอร์



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่พัฒนาโดย แวน ฮอร์น และแวน มิเตอร์
ที่มา: กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, (2558, หน้า 22)

จากภาพที่ 2.1 กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, (2558, หน้า 22) อธิบายตัวแบบสหองค์การที่เสนอโดย แวน ฮอร์น และแวน มิเตอร์ สรุปได้ดังนี้

1) ความชัดเจนของมาตรฐานนโยบาย มาตรฐานระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยทั่วไปปรากฏในกฎหมายและระเบียบแบบแผน มาตรฐานควรเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงานเมื่อนำไปปฏิบัติ และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา มาตรฐานนโยบายทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานในส่วนกลางทราบว่าจะต้องดำเนินการใด รวมทั้งบ่งบอกด้วยว่าผู้ปฏิบัติจะใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้ในระดับใดในการนำนโยบายนั้นๆ ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดความเป็นรูปธรรม

2) ทรัพยากรนโยบาย เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการนำไปปฏิบัติ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรที่อาจเกิดขึ้น คือ ความไม่เพียงพอของงบประมาณและสิ่งจูงใจ ซึ่งเป็นที่มาของความล้มเหลวในการปฏิบัติ

3) การสื่อข้อความ หมายถึง การสื่อสารให้ผู้นำไปปฏิบัติทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องกระทำ ปัญหาคือ การสื่อสารข้อความระหว่างรัฐบาลต่างระดับ เป็นงานที่ยากและซับซ้อน

อาจเกิดการบิดเบือนข้อมูลทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา โดยผู้สื่อสารเลือกเน้นและตีความเอาเอง ยิ่งไปกว่านั้นยังอาจมีปัญหาการขาดเอกภาพของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ จากหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งในการให้คำสั่งและในการตีความ ดังนั้น จึงต้องระมัดระวังและให้ความสำคัญกับเนื้อหาของคำแนะนำ ตลอดจนคำชี้แจงที่สื่อสารระหว่างรัฐบาลต่างระดับ โดยเฉพาะจากรัฐบาลกลางไปสู่ผู้นำไปปฏิบัติในรัฐบาลท้องถิ่น

4) การบังคับใช้กฎหมาย โดยเหตุที่ระบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐ ไม่มีสายบังคับบัญชาที่จะสั่งการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยกลไกและกระบวนการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานนโยบาย ซึ่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมักใช้มาตรการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ บรรทัดฐาน สิ่งจูงใจ และการลงโทษ โดยรัฐบาลกลางมักให้รัฐบาลท้องถิ่นจัดทำแผนเพื่อบริหารงานของรัฐบาลกลางเพื่อเป็นหลักประกันว่าจะจัดสรรงบประมาณให้ โดยมีเงื่อนไขว่าอาจมีการถอนงบประมาณ หากวัตถุประสงค์ในแผนงานไม่บรรลุผล นอกจากนี้ ยังอาจใช้การควบคุมอื่นๆ เช่น การตรวจเยี่ยม ตรวจสอบ รูปแบบของอำนาจรัฐบาลกลางที่คุกคามหน่วยปฏิบัติมากที่สุดก็คือ อำนาจในการยกเลิกงบประมาณที่ให้แก่หน่วยงานท้องถิ่น เนื่องจากไม่ปฏิบัติตาม อย่างไรก็ตามเป็นวิธีที่ไม่ค่อยใช้ โดยมักใช้การเจรจาเพื่อให้ปฏิบัติตามให้มากที่สุดมากกว่า

5) คุณลักษณะของหน่วยปฏิบัติ ลักษณะความเป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์การมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติตามมาตรฐานนโยบายทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกเหนือจากมีผลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โครงสร้างและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐมีแนวโน้มที่จะจำกัดหรือส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีประสิทธิผล ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือประสบการณ์และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและสถานภาพของหน่วยงานภายในองค์การ มีผลกระทบต่อความสามารถในการบริหารเช่นกัน องค์การที่ปราศจากความสนับสนุนทางการเมืองและงบประมาณเพียงพอ รวามทั้งปราศจากความช่วยเหลือในการตัดสินใจและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ จะประสบปัญหาในการบริหารแผนงานและโครงการอย่างมาก

6) เงื่อนไขทางการเมือง ขอบเขตความสนับสนุน หรือคัดค้านวัตถุประสงค์ของนโยบายจากบุคคลชั้นนำในองค์การ และจากปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งภาครัฐและเอกชนมีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นกัน ความเห็นของสาธารณะชนและชนชั้นนำต่อแผนงานเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์มากขึ้น ถ้ามีปัญหาความรุนแรงที่จะต้องได้รับการแก้ไขและมีกลุ่มผลประโยชน์เคลื่อนไหวเพื่อสนับสนุนแผนงานในการแก้ไขปัญหานั้น

7) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจและสังคม เงื่อนไขทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพของประชาชน ความเชื่อและค่านิยมของคนในชุมชนหรือสังคม และความร่วมมือของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น เงื่อไขทางเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนหรือประชากรเป้าหมาย ทรัพยากรของชุมชน และระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและสังคม เป็นต้น หากเงื่อนไขเหล่านี้มีลักษณะเชิงบวก จะส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง ในทางตรงข้ามหากมีลักษณะเชิงลบจะเป็นอุปสรรคสำคัญ ต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

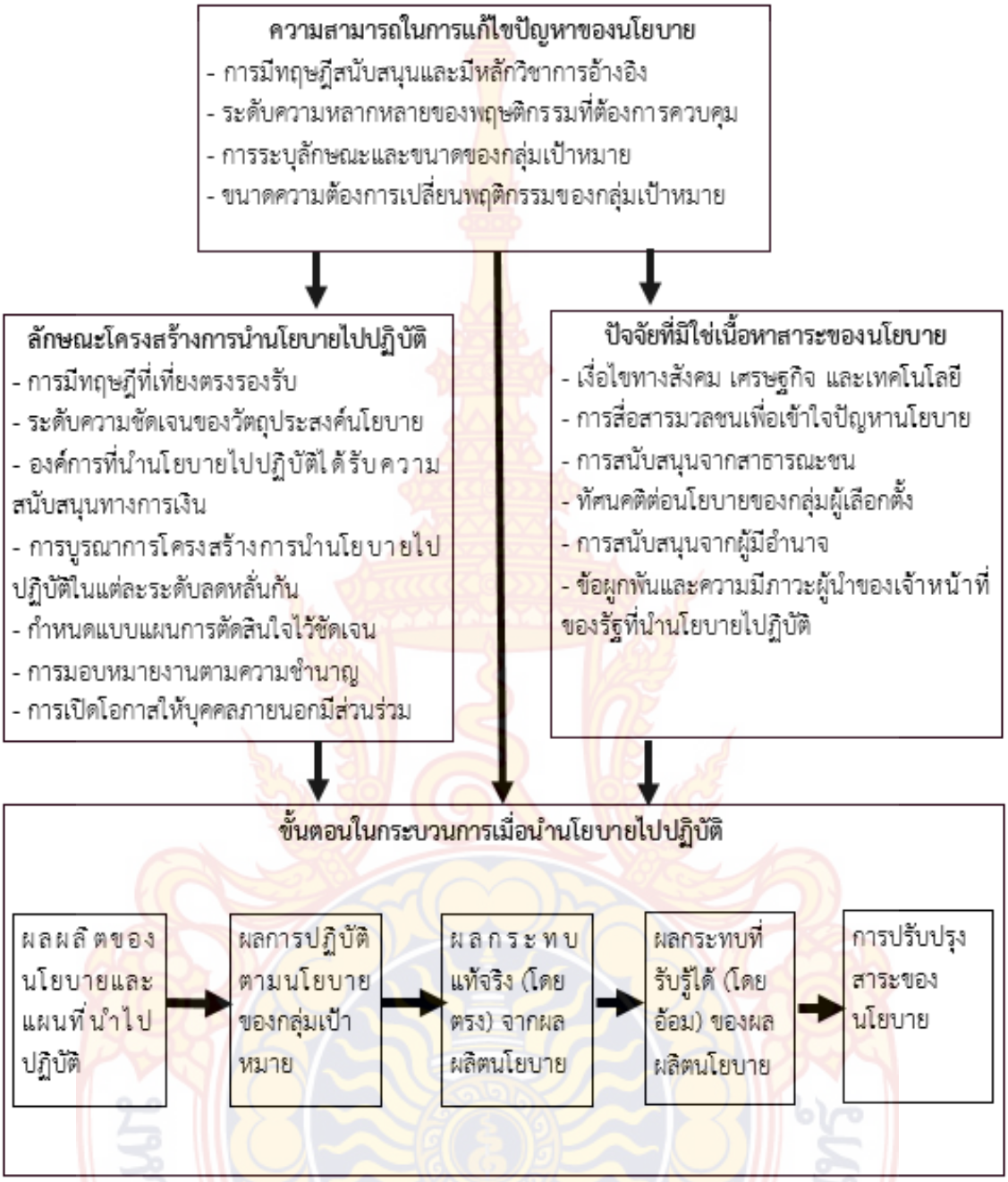
8) ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ องค์ประกอบ 3 ประการ ในการตอบสนองของผู้นำนโยบายปฏิบัติ คือ ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ทิศทางของการตอบสนอง และความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติอาจไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานของนโยบาย เนื่องจากปฏิเสธวัตถุประสงค์ของนโยบาย สำหรับผู้มีทัศนคติทางลบต่อนโยบายอย่างมาก จะท้าทายวัตถุประสงค์ของแผนงานอย่างเปิดเผย

ปัจจัยสำคัญที่ต้องตระหนักในการพิจารณาตัวแบบสหองค์การ คือลักษณะเชิงพลวัตของกระบวนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ โดยปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบอย่างมากในช่วงแรกๆ อาจมีผลเพียงเล็กน้อยในเวลาต่อมา ทั้งนี้เพราะในช่วงแรก นโยบายอาจต่างไปจากวิธีปฏิบัติเดิมอย่างมากทำให้เกิดความขัดแย้งในเป้าหมาย ประกอบกับอิทธิพลของการสื่อข้อความ การบังคับใช้กฎหมาย และทัศนคติของผู้ปฏิบัติ อาจส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิบัติก็ได้ ขั้นตอนต่อมาเมื่อบุคคลและองค์การสามารถปรับตัวเข้ากับนโยบายจึงเกิดความเห็นพ้องในเป้าหมาย ฉะนั้นในระยะนี้จึงต้องให้ความสนใจปัจจัยอื่นๆ มากขึ้น เช่น คุณลักษณะของหน่วยปฏิบัติ ต้องระวังด้วยว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์การในช่วงเวลาหนึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์

2.2.3.2 ตัวแบบทั่วไป ตัวแบบทั่วไปในที่นี้ หมายถึง ตัวแบบที่นำเสนอโดย ซาบาเตียร์และแมสมาเนียน

Sabatier and Mazmanian, 1980 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 34) ได้เสนอกรอบแนวคิดที่เรียกว่า A Conceptual Framework of the Implementation Process ไว้ใน ปี ค.ศ. 1980 ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติคือการรับภาระนำผลการตัดสินนโยบายสาธารณะไปปกิบัติ โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มจากการประกาศใช้กฎหมายหรือนโยบาย แผนงานหรือโครงการ หลังจากนั้นลงมือปฏิบัติให้กฎหมายหรือนโยบาย แผนงาน โครงการ มีผลบังคับใช้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนโยบาย ลักษณะโครงสร้างในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยอื่นที่มิใช่เนื้อหาสาระของนโยบาย ส่งผลต่อการนำไปปฏิบัติ ที่เกิดขึ้นในลักษณะของกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ เช่น ขั้นการยินยอมปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย และขั้นการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ตัวแบบทั่วไปของ ซาบาเตียร์และแมสมาเนียน แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบทั่วไปของ ซาบาเตียร์ และแมสมาเนียน
ที่มา: Sabatier, Paul and Mazmanian, Daniel, 1980 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 35)

จากภาพที่ 2.2 กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, (2558, หน้า 36) จากตัวแบบทั่วไปของซาบาเตียร์ และแมสมาเนียน อธิบายได้ดังนี้

1) ความสามารถในการแก้ปัญหาได้ของสาระนโยบาย ตามปกติปัญหานโยบาย (policy problem) จะมีระดับความยากง่ายในการวิเคราะห์และแก้ไขแตกต่างกัน ปัญหานโยบายบางลักษณะอาจง่ายต่อการแก้ไข ในขณะที่ปัญหานโยบายบางลักษณะอาจมีความสลับซับซ้อนมากและยุ่งยากในการแก้ไข ในทรรศนะของซาบาเตียร์และแมสมาเนียน ประเด็นปัญหาทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติ

ขององค์กรที่รับผิดชอบที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของนโยบายบรรลุผลมีอยู่หลายประการ และทุกประเด็นปัญหาจะแสดงฐานะเป็นตัวแปรอิสระย่อยที่สำคัญและแยกตัวเป็นอิสระจากตัวแปรย่อยอื่นๆ ตัวแปรย่อยเหล่านี้คือดัชนีชี้หรือตัวบ่งชี้ความสามารถในการแก้ไขปัญหานโยบายขององค์กร หรือสถาบันที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ

1.1) การมีทฤษฎีสนับสนุนและมีหลักวิชาการอ้างอิง หมายถึง นโยบายที่จะนำไปแก้ปัญหาได้ดีต้องมีความรู้พื้นฐานทางทฤษฎีรองรับ คือ มีทฤษฎีในการแก้ปัญหาที่จัดทำเป็นนโยบาย เพราะทฤษฎีจะช่วยให้เข้าใจระดับความรุนแรงของปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับระดับความรุนแรงของปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนั้น ทฤษฎียังเป็นเครื่องชี้นำแนวทางแก้ไขปัญหา เช่น นโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาการไม่รู้หนังสือของประชาชน ผู้กำหนดนโยบายจะต้องเข้าใจทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และจิตวิทยาการศึกษาผู้ใหญ่ และเข้าใจทฤษฎีการบริหารงานในภูมิภาคและแนวความคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับชุมชนเพื่อที่จะเข้าไปแก้ปัญหาการไม่รู้หนังสือของประชาชนในทุกภูมิภาคและท้องถิ่นของประเทศ

1.2) ระดับความหลากหลายของพฤติกรรมที่ต้องการควบคุม หมายถึง หากนโยบายต้องการควบคุมพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายหลายหลากพฤติกรรมมากเท่าใด ความยากลำบากที่จะกำหนดกรอบการควบคุมให้ชัดเจนก็จะมีมากตามไปด้วย ทำให้วัตถุประสงค์ของนโยบายมีโอกาสบรรลุผลน้อยลงตามลำดับ เช่น นโยบายปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในราชการ หากผู้กำหนดนโยบายคาดหวังให้กลุ่มเป้าหมายคือข้าราชการทุกประเภทต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทหรือพฤติกรรมการประพฤติมิชอบซึ่งมีหลายหลากลักษณะมากเท่าใด การกำกับตรวจสอบและการควบคุมจะยุ่งยากมากยิ่งขึ้นเท่านั้น และโอกาสที่จะทำให้นโยบายนี้บรรลุผลสำเร็จก็จะเป็นไปได้ยากเช่นกัน

1.3) การระบุลักษณะและขนาดกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่นโยบายต้องการให้เปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนพฤติกรรมตามนโยบาย เมื่อเทียบกับประชากรกลุ่มอื่นๆ กล่าวคือ ยิ่งกลุ่มเป้าหมายที่นิยามไว้ในนโยบายมีจำนวนน้อยเท่าใด ความเป็นไปได้ที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และความเป็นไปได้ที่จะได้รับการสนับสนุนด้านการเมืองจะมีมากเท่านั้น ตัวอย่างเช่น นโยบายการรักษาพยาบาลฟรีสำหรับประชาชนผู้ยากไร้ หากผู้เขียนนโยบายนิยามความหมาย “ผู้ยากไร้” ไว้กว้างมากเท่าใดโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนทางเมืองก็จะยุ่งยากมากเท่านั้น และจะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จได้ยาก แต่ถ้าผู้กำหนดนโยบายนิยามผู้ยากไร้ให้เฉพาะเจาะจง และมีผู้อยู่ในข่ายผู้ยากไร้จำนวนไม่มาก โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนทางการเมืองจะมีมาก และการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จก็จะมีความเป็นไปได้มากเช่นกัน

1.4) ขนาดความต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง หากนโยบายที่ประกาศใช้มุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายมากเท่าใด โอกาสการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติจะประสบปัญหาหรือล้มเหลวจะมีมากเท่านั้น เช่น การนำนโยบายการปฏิรูปการเรียนรู้ของครูไปปฏิบัติ หากนโยบายต้องการให้ครูเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนต่างไปจากที่เคยปฏิบัติอย่างมาก โอกาสที่นโยบายดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จจะเป็นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป แต่ละปัญหานโยบายจะมีระดับความยากง่ายต่อการนำไปปฏิบัติเพื่อให้ปัญหาล่วงพ้นไปต่างกัน ลักษณะปัญหานโยบายที่มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติแล้วจะประสบผลสำเร็จสูงในทรรศนะของซาบาเตียร์และแมสมาเนียน คือ นโยบายนั้นจะต้อง (1) มีทฤษฎีสนับสนุนและอิงหลักวิชาการ (2) มีความหลากหลายของพฤติกรรมที่ต้องการกำกับควบคุมน้อย (3) มีการนิยาม

กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายชัดเจนอยู่ในวงแคบ และ (4) มีส่วนทำให้กลุ่มเป้าหมายต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามข้อกำหนดของนโยบายเพียงเล็กน้อย

2) ลักษณะโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติที่นโยบายกำหนด มีความเหมาะสมกับลักษณะและประเภทนโยบาย มีกฎหมายรองรับ มีการระบุทรัพยากรและการจัดสรรเงินให้กับองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีการทำความเข้าใจกับข้าราชการผู้ปฏิบัติ และมีการกำหนดแนวทางการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

2.1) การมีทฤษฎีที่เที่ยงตรงรองรับ ทฤษฎีรองรับมี 2 ลักษณะ คือ ทฤษฎีเชิงเทคนิคและทฤษฎีองค์การ ทฤษฎีทั้งสองลักษณะที่เลือกนำมาใช้จะต้องมีความเหมาะสมกับประเภทนโยบาย สาขานโยบาย และลักษณะเฉพาะของนโยบาย ตัวอย่างเช่น หากรัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจการจัดการศึกษาไปยังท้องถิ่นและสถานศึกษา นโยบายที่รัฐบาลจัดทำขึ้นจะต้องอยู่ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการซึ่งเป็นทฤษฎีเชิงเทคนิค ในขณะเดียวกัน องค์กรการจัดการการศึกษาที่จะเป็นกลไกให้การกระจายอำนาจบรรลุผลจะมีรูปร่างหน้าตา หรือมีองค์ประกอบมีรูปแบบ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอะไร อย่างไร นโยบายที่กำหนดจะต้องใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีองค์การที่เหมาะสมมาเป็นรากฐานรองรับ ทั้งนี้ ทฤษฎีเชิงเทคนิคและทฤษฎีองค์การที่เลือกใช้ควรมีความสอดคล้องกัน

2.2) ระดับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายมีความสำคัญต่อการจัดทำแนวทางการประเมินนโยบาย ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือเกราะป้องกันความสับสนและการบิดเบือนการปฏิบัติของข้าราชการที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และความชัดเจนของวัตถุประสงค์จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2.3) การสนับสนุนด้านงบประมาณและการเงินแก่องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงิน คือ ทรัพยากรสำคัญที่องค์กรจะนำไปใช้เป็นค่าจ้าง ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในกระบวนการการบริหารแผนงาน เพื่อให้การควบคุมและการกำกับการปฏิบัติเป็นไปตามแนวนโยบาย องค์กรสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ องค์กรจะต้องได้รับการสนับสนุนด้านการเงินและงบประมาณเพียงพอและทันเวลา

2.4) การบูรณาการโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติภายในและระหว่างองค์กรลดหลั่นกันแต่ละระดับ การบูรณาการที่ลดหลั่นกัน (hierarchical integration) ภายในโครงสร้างองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะช่วยประสานการปฏิบัติให้สอดคล้องกันในแต่ละระดับ ช่วยประสานการรับรู้ ประสานความเข้าใจ การตกลงใจเกี่ยวกับการปฏิบัติ รวมทั้งแก้ปัญหาร่วมกัน จากประสบการณ์การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความล้มเหลวที่ผ่านมา พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวของนโยบายประการหนึ่งคือ การขาดกลไกและวิธีการประสานงานกันตั้งแต่ในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และท้องถิ่นขององค์กรที่รับผิดชอบนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.5) การกำหนดแบบแผนการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายไว้ชัดเจน หมายถึง ในสาระของนโยบายควรมีการกำหนดแบบแผนหรือมีกฎเกณฑ์การตัดสินใจ (decision rules) ไว้ให้ชัดเจน เช่น ระบุอำนาจตัดสินใจอนุมัติการใช้จ่ายเงิน การวินิจฉัยปัญหาอำนาจการกำกับ การดูแล ควบคุม การให้รางวัลหรือการลงโทษให้แก่คณะกรรมการ คณะทำงานหรือบุคคลใดอย่างไรไว้ชัดเจน

2.6) การมอบหมายงานแก่หน่วยงานหรือข้าราชการที่รับผิดชอบตามความชำนาญ ความสำคัญของการมอบหมายงานให้หน่วยงานและบุคคลรับผิดชอบ คือการสร้างข้อผูกพันต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพื่อให้หน่วยงานได้นำข้อกำหนดและมาตรฐานของงานไปใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานและมอบหมายความรับผิดชอบจะเป็นการผลักดันให้หน่วยงานและข้าราชการปฏิบัติตามอาณัติของนโยบาย หลักการโดยทั่วไปของการสร้างข้อผูกพันต่อวัตถุประสงค์ของนโยบายคือ (1) หน่วยงานที่สมควรได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบนโยบายที่ริเริ่มขึ้นใหม่คือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานโยบายนั้นมากที่สุด หรืออาจจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาใหม่เพื่อทำหน้าที่บริหารนโยบายนี้เป็นการเฉพาะ และ (2) ผู้นำสูงสุดของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (top implementing officials) ควรได้รับเลือกมาจากผู้นำคนสำคัญที่ศรัทธาต่อนโยบายและสนับสนุนนโยบายที่นำไปปฏิบัตินั้นอย่างจริงจัง

2.7) การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอกมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีการตรวจสอบและประเมินกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบาย

กล่าวโดยสรุป หากเนื้อหาสาระของนโยบายสามารถระบุโครงสร้างการนำไปปฏิบัติไว้ชัดเจนทั้ง 7 ประการ คือ (1) การมีทฤษฎีที่เที่ยงตรงรองรับนโยบาย (2) การระบุวัตถุประสงค์ของนโยบายมีความชัดเจน (3) มีการสนับสนุนด้านการเงินแก่องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติเพียงพอ (4) มีการบูรณาการโครงสร้างการบริหารลดหลั่นกันในแต่ละระดับ (5) การมีแบบแผนการตัดสินใจที่ชัดเจน (6) มีการมอบหมายงานและเลือกสรรผู้นำที่เหมาะสม และ (7) การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหารและการตรวจสอบนโยบาย โอกาสที่นโยบายนั้นจะประสบความสำเร็จในขั้นการนำไปปฏิบัติจะมีความเป็นได้สูง

3) ตัวแปรที่มิใช่เนื้อหาสาระของนโยบาย ตัวแปรอื่นที่มิใช่ตัวแปรที่มาจากเนื้อหาสาระของนโยบาย แต่ตัวแปรเหล่านี้มักมีอิทธิพลต่อผลผลิตขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ต่อกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบาย และต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่

3.1) เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี สังคมเศรษฐกิจและเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อย 4 ประการ คือ (1) เงื่อนไขที่แตกต่างกันอย่างมากทางสังคมเศรษฐกิจของประชาชนจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ปัญหานโยบายที่ประกาศใช้ เงื่อนไขที่แตกต่างกันทางสังคมเศรษฐกิจของประชาชนจะสร้างความยุ่งยากในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนนโยบย (2) ความแตกต่างกันอย่างมากในสภาพสังคมเศรษฐกิจของท้องถิ่นจะเป็นเงื่อนไขที่ยุ่งยากมากในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ เพราะการรับรู้ความรุนแรงของปัญหาแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน (3) การปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งเป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติตามนโยบายมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับสภาพเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กฎหมายอนุรักษ์ธรรมชาติและสภาพแวดล้อม กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่มีลักษณะคล้ายกัน การประกาศเพื่อบังคับใช้กฎหมายลักษณะนี้จะมีผลกระทบต่อสภาพสังคมเศรษฐกิจของประชาชน และ (4) นโยบายบางประเภทจะมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เช่น นโยบายควบคุมภาวะมลพิษจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูงมากในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.2) การสื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนาความเข้าใจปัญหานโยบาย สื่อสารมวลชนมีความสำคัญต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อย 2 ประการ คือ (1) สื่อสารมวลชนคือปัจจัยใน

การพัฒนาการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ รวมทั้งความเข้าใจของผู้นำทางการเมือง (political elite) ทั้งระดับชาติและท้องถิ่น และ (2) สื่อวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์จะมีอิทธิพลในการจูงใจให้สาธารณชนเห็นคล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อนโยบายที่นำไปปฏิบัติ สื่อสารมวลชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อนโยบายที่นำไปปฏิบัติ

3.3) การสนับสนุนสาธารณะ (Public support) โดยทั่วไปสาธารณชนจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อย 3 ประการ คือ (1) ความเห็นสาธารณะ (public opinion) จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการนำไปสู่ประเด็นการอภิปรายทางการเอง (2) ความเห็นสาธารณะจากท้องถิ่นจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกสภานิติบัญญัติในการให้ความสนับสนุนหรือคัดค้านกฎหมายที่ประกาศใช้ และ (3) การสำรวจความคิดเห็นคือสิ่งที่ฝ่ายบริหารหรือผู้ปกครองประเทศมักนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อรับรองและผลักดันนโยบายที่กำลังประกาศใช้

3.4) ทัศนคติต่อนโยบายของกลุ่มผู้เลือกตั้ง ในประเทศสังคมประชาธิปไตยบทบาทของกลุ่มผู้เลือกตั้ง (ในสังคมประชาธิปไตยแบบไทยอาจจะหมายถึงกลุ่มนายทุนสนับสนุนพรรคหรือกลุ่มหัวคะแนนของพรรค) มีความสำคัญต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายสาธารณะบางประเภท เช่น นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคหรือนโยบายรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เมื่อรัฐบาลประกาศใช้และนำนโยบายไปปฏิบัติ กลุ่มที่ได้ประโยชน์จากนโยบายได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่จะรู้สึกทางใจแต่นโยบายนี้อาจมีประชาชนบางกลุ่มคอยคัดค้าน เพราะทำให้กลุ่มเสียประโยชน์ หรืออาจทำให้กลุ่มดังกล่าวต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมหรือเพื่อเพิ่มคุณภาพของสินค้า ทัศนคติของกลุ่มนี้ต่อนโยบายที่ประกาศใช้คือตัวแปรสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้นโยบายที่อาจนำไปปฏิบัติสำเร็จหรือล้มเหลว เพราะกลุ่มผู้เลือกตั้งที่สูญเสียประโยชน์เหล่านี้อาจจะกดดันให้มีการตัดหรือลดงบประมาณประจำปีที่จัดสรรให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ หรืออาจเข้าไปแทรกแซงการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น อาจจ้างนักวิจัยทำการสำรวจเจตคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายที่หน่วยงานของรัฐกำลังปฏิบัติอยู่ แล้วเสนอผลวิจัยให้เห็นผลกระทบทางด้านลบของนโยบายเผยแพร่ต่อสาธารณะ เป็นต้น

3.5) การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ การได้รับความสนับสนุนนโยบายอย่างต่อเนื่องจากผู้มีอำนาจ (sovereigns) คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้นโยบายที่นำไปปฏิบัติได้รับการผลักดันไปสู่จุดประสงค์ เพราะผู้มีอำนาจมีบทบาทสำคัญที่จะควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และมีอำนาจจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณสนับสนุนโครงการ ปัญหาและความยุ่งยากในทางปฏิบัติสำหรับผู้รับผิดชอบนโยบายก็คือ ในกรณีการนำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานไปปฏิบัติมักมีผู้มีอำนาจหลายคน ผู้มีอำนาจแต่ละคนอาจมีความต้องการอะไรบางอย่างจากนโยบายที่กำลังปฏิบัติแตกต่างกัน ทางออกและการป้องกันความขัดแย้งในเรื่องนี้ ซาบาเตียร์และแมสมาเนียน เสนอว่า สิ่งที่ผู้รับผิดชอบนำนโยบายไปปฏิบัติควรพิจารณาคือ ควรศึกษาว่าผู้มีอำนาจคนใดมีอำนาจตามกฎหมายสูงสุด และน่าจะมีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณและการเงินแก่นโยบายที่นำไปปฏิบัติในระยะยาวที่สุด ควรปฏิบัติตามแนวทางของผู้มีอำนาจคนนั้น

3.6) ข้อผูกพันและทักษะของภาวะผู้นำของบุคคลกรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ข้อผูกพันและทักษะของภาวะผู้นำคือตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลผลิตของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะการให้ลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ของนโยบายและการเลือกแนวทางการปฏิบัติเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดจากจิตสำนึกของบุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติว่าเขาชอบ

หรือไม่ชอบนโยบายนั้นอย่างไร วัตถุประสงค์ของนโยบายจะบรรลุผลมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะ ทัศนคติ ความสามารถของบุคลากร และความผันแปรของทัศนคติ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับระดับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารนั่นก็คือ ผลผลิตของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับการใช้ทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหารที่สามารถจูงใจให้ข้าราชการหรือบุคลากรในหน่วยงานมองเห็นคุณค่าและพึงพอใจต่อนโยบาย แล้วทุกๆ ฝ่ายจะร่วมกันปฏิบัติและทุ่มเทความสามารถ อุทิศเวลาเพื่อให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรที่มิใช่เนื้อหาสาระของนโยบาย แต่เป็นตัวแปรกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างสำคัญอีกชุดหนึ่งประกอบด้วย ตัวแปรย่อย 6 ประการ คือ (1) เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี (2) การสื่อสารมวลชน (3) การสนับสนุนสาธารณะ (4) ทัศนคติของกลุ่มผู้เลือกตั้ง (5) การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ และ (6) ข้อผูกพันของบุคลากรและทักษะของภาวะผู้นำ

4) ขั้นตอนในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Stages in the implementation process) ในตัวแบบของซาบาเตียร์และแมสมาเนียน เสนอขั้นตอนในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติในฐานะที่เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นขั้นตอนในภาพรวมของกระบวนการนานโยบายไปปฏิบัติ เป็นการมองที่กระบวนการของผลการปฏิบัติตามนโยบาย ประกอบด้วย (1) ผลผลิตนโยบาย (policy outputs) ของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (2) ผลการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย (3) ผลกระทบแท้จริง (actual impacts) จากการนำนโยบายปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ (4) ผลกระทบที่รับรู้ได้ (perceived impact) จากผลผลิตของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (5) การปรับปรุงอย่างสำคัญ (major revision) ในสาระของนโยบาย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Gulick and Urwick, 1973 (อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 22) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหารได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำมีหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ หรือเรียกสั้นๆ ว่า “POSDCoRB” ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาการ และวิจารณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงานคุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง (Specialization) ก็ได้นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Control) และหรือพิจารณาในแง่หน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) หรือบ้างก็เรียกเป็นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยแนะนำหรือที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) เป็นต้น

S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึงการจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Competent Man for Competent Job) หรือ Put the Right Man on the Right Job กับรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงานด้วย

D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Humanrelations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัย สั่งการ (Decision Making) ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานมากเหตุเพราะว่าการที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้ จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

Co = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานการร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ทุกระดับของงานการร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตนเพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไป หมายถึง วิธีการของสถาบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาและหรือผู้ร่วมงาน ฯลฯ ความสำคัญของรายงานนั้นอยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณโดยทั่วไป มักมีวงจรที่คล้ายคลึงกัน อย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive Preparation and Submission)
2. การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation Authority)
3. การดำเนินการ (Execution)
4. การตรวจสอบ (Audit)

สรุปว่า ในการบริหารผู้บริหารจะต้องทำมีหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงาน

Henri Fayol, 1996 (อ้างถึงใน นุชจรี สัญจร, 2557, หน้า 27) ได้เสนอทฤษฎีการบริหารโดยมีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล โดยมี

สาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการคือ (ทฤษฎีของเขามักถูกเรียกว่า POCCC)

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร และกำหนดขึ้นเป็นแผนปฏิบัติงาน หรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และบุคคล อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างๆ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้เกิดผลสำเร็จด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน ต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์กรที่มีอยู่ รวมถึงต้องมีวิธีการติดต่อสื่อสานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำ หากโครงสร้างขององค์กรที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกัน ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ

4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันได้

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่ทำไปนั้น สามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้แล้ว

2.3.2 ความหมายและความสำคัญของ วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547, หน้า 56) กล่าวว่า วงล้อเดมมิ่ง หรือวงล้อ PDCA คือ วิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงานให้งานเสร็จอย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act) ดังนั้นการหมุนวงล้อเดมมิ่ง (PDCA) อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทัย บุญประเสริฐ (2545, หน้า 76) ได้เสนอว่าวงจร PDCA หรือวงจรเดมมิ่ง คือ แนวความคิดในการแก้ปัญหา (Problem Solving) และการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำเสนอโดย ดร.เดมมิ่ง และถือว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของวิธีการต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน กระบวนการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

1. Plan คือการวางแผน จะครอบคลุมในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการแก้ไขและจัดทำแผนดำเนินงาน ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ของวงจร PDCA นั้น ขั้นตอนการวางแผนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่ไม่ได้หมายความว่า ไม่ว่าการดำเนินการในขั้นตอนที่เหลือจะเป็นอย่างไร ขอให้การวางแผนถูกต้องก็พอ แต่เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างต้องอาศัยแผน ดังนั้น ถ้าแผนไม่ดีเสียแล้วงานอื่นก็ไม่ดีด้วย ซึ่งถ้าแผนเดิมมีการวางแผนอย่างดี การแก้ไขก็มีน้อยและกิจกรรมต่างๆ ก็สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ในการจัดทำแผนจำเป็นจะต้องมีการระบุข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีและผลที่มีต่อแผน เช่น ทรัพยากรมนุษย์ วัตถุดิบ และเงินทุน ระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาหาวิธีการที่เป็นไปได้

ภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว ถ้าเป็นไปได้ควรตรวจสอบความเป็นไปได้ในการผ่อนคลายข้อจำกัดดังกล่าวด้วย ควรมีการพิจารณาข้อเสนอต่างๆ ก่อนที่จะกำหนดเลือกใช้ข้อเสนอที่ดีที่สุดให้เป็นแผนปฏิบัติการในแผน ควรกำหนดวิธีการต่างๆ ที่ใช้เพื่อการตรวจสอบว่าแผนดังกล่าวมีการวางแผนที่ดี และมีการปฏิบัติตามแผนอย่างถูกต้อง

2. Do คือการลงมือปฏิบัติ หลังจากจบจากการวางแผนแล้วก็เข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ที่เสนอไว้ ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติการตามแผนที่วางไว้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในขั้นตอนนี้ คือ (1) สร้างความมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นของงานอย่างถ่องแท้ (2) ให้ผู้รับผิดชอบรับรู้เนื้อหา และดำเนินการตามแผนที่กำหนด (3) ให้มีการศึกษา และฝึกอบรม เพื่อดำเนินการตามแผนอย่างถูกต้อง (4) จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นตามที่กำหนด และเมื่อต้องการ

3. Check คือการตรวจสอบผลการปฏิบัติ เมื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และดำเนินการแก้ไขจนได้กระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐาน ควรมีการประเมินสองด้านและเป็นอิสระซึ่งกันและกัน (1) มีการดำเนินงานตามแผนอย่างถูกต้องหรือไม่ (2) เนื้อหาของแผนมีสาระเพียงพอหรือไม่ ถ้าวัตถุประสงค์ของงานไม่บรรลุนั่นหมายความว่าสภาพเงื่อนไขไม่เป็นไปตามข้อ 1 หรือข้อ 2 หรือทั้งสองข้อเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องพิจารณาว่าอยู่ในกรณีใด เพราะการแก้ไขที่ต้องการในแต่ละข้อจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

4. Act คือการปฏิบัติตามผลการตรวจสอบ หรือแก้ไข การปฏิบัติการใดๆ ที่เหมาะสมตามผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนการตรวจสอบหากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้จัดทำเป็นมาตรฐานซึ่งเรียกขั้นตอนนี้ ว่าการนำไปปฏิบัติและกำหนดเป็นมาตรฐาน (Action)

วรภัทร์ ภู่เจริญ (2541, หน้า 27) อธิบายว่า วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่ง ประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Act) การใช้วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่งต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน ซึ่งแนวคิดวัฏจักรคุณภาพนี้ วอล์ทเตอร์ชิวฮาร์ท เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค.ศ. 1939 และ เอดวาร์ด เดมมิ่ง เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ.1950 จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทำให้นิยมเรียกวัฏจักรนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า “วัฏจักรเดมมิ่ง” (Deming Cycle) นอกจากนี้ โนริอะคิ คะโน ยังได้กล่าวถึงวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่งว่า “ PDCA ก็คือ วัฏจักรการบริหาร”

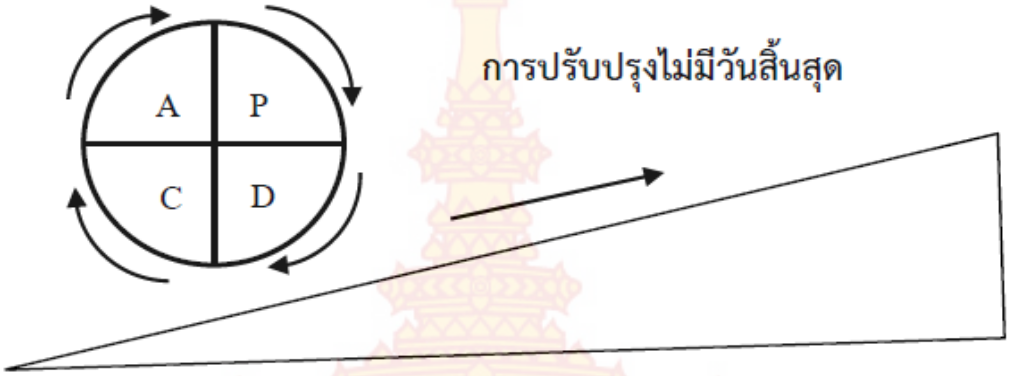
Melnyk and Denzler (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 98 - 99) กล่าวถึงแนวคิดของเดมมิ่งว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน และการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็กๆ เพื่อทดลองดูก่อน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบหรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

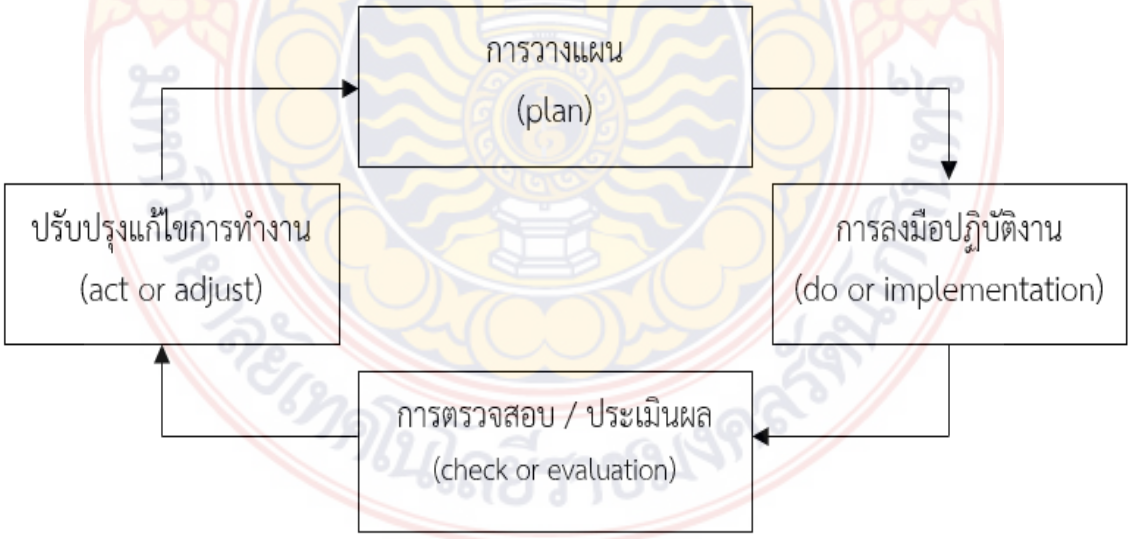
ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์ดูแล้วอาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็นหลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ๆ ต่อไป



ภาพที่ 2.3 วงล้อเดมมิ่ง ที่มา: Melnyk and Denzler (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 99)

การทำตามวงจรคุณภาพต้องทำซ้ำไปเรื่อยๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอด ยิ่งกว่านั้นต้องเข้าใจด้วยว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น

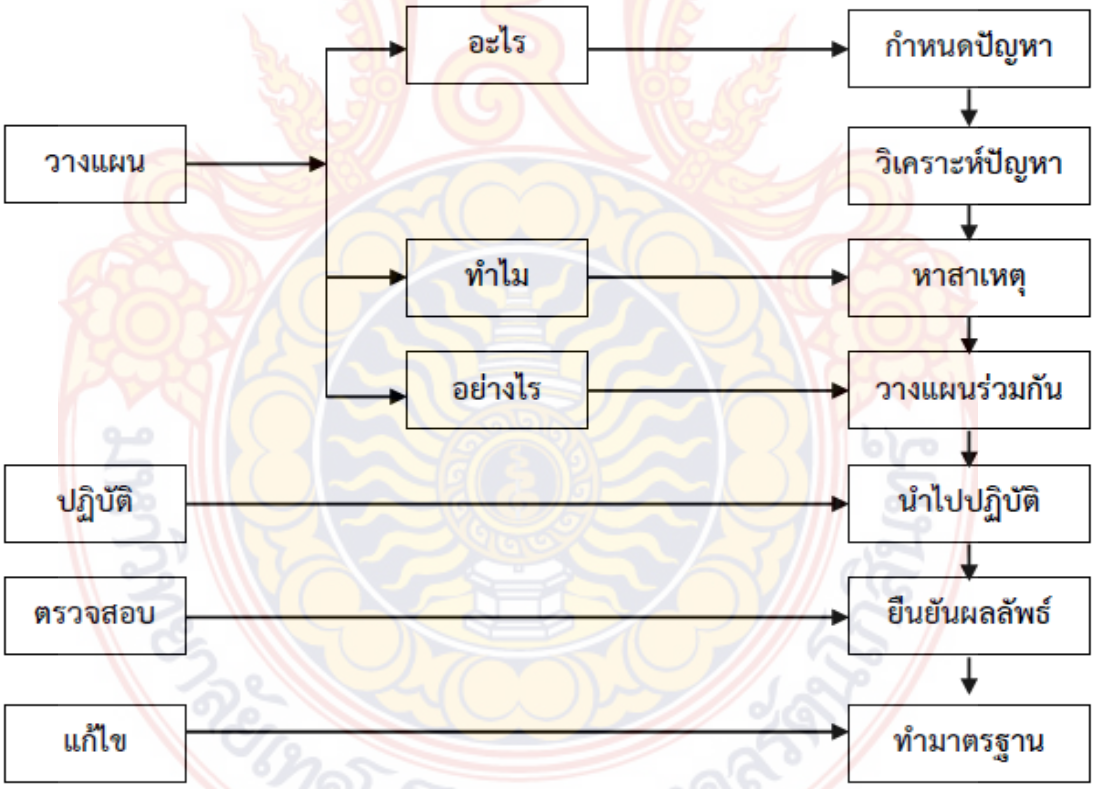
สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 7 - 8) กล่าวว่า การบริหารงานเป็นกระบวนการดำเนินงานให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการประกอบด้วยการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การลงมือปฏิบัติ (do or implementation) และการตรวจสอบผลปฏิบัติงานหรือประเมิน (check or evaluation) และการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (act or adjust) เรียกย่อๆ ว่า วงจรการบริหารงานแบบวงจรคุณภาพ (PDCA)



ภาพที่ 2.4 วงจรการบริหารงาน ที่มา: สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 7)

จากแผนภูมิดังกล่าว แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของวงจรการดำเนินงานว่าเริ่มจากการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงนำแผนไปปฏิบัติในระหว่างที่ปฏิบัติตามแผนจำเป็นต้องมีการตรวจสอบประเมินผลอยู่ตลอดเวลาว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง หากพบปัญหาควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าการบริหารงานที่เป็นระบบการประเมินผลภายในจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานเข้ามามีส่วนช่วยในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบผลการดำเนินงาน จุดเด่น จุดด้อย ของการปฏิบัติงานรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความจำเป็นในการที่จะต้องมีความรู้และความสามารถในการประเมินผลการปฏิบัติของตนเองเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, หน้า 188 - 190) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั่นมิใช้เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยนเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่ม้วนไต่สูงขึ้นเรื่อยๆ วงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P) ขั้นที่ 2 การดำเนินตามแผน (Do-D) ขั้นที่ 3 การตรวจสอบ (Check-C) ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)



ภาพที่ 2.5 กระบวนการ PDCA ที่มา: สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, หน้า 188)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่างๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ

แผนที่ดีควรมีลักษณะ 5 ประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ (1) อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (realistic) (2) สามารถเข้าใจได้ (understandable) (3) สามารถวัดได้ (measurable) (4) สามารถปฏิบัติได้ (behavioral) (5) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (achievable)

วางแผนที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) กำหนดขอบเขตปัญหาให้ชัดเจน (2) กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (3) กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้องแม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ

1. การวางแผนกำหนดการ (1) การแยกกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการกระทำ (2) กำหนดเวลาที่คาดว่าต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง (3) การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ

2. การจัดการแบบแมทริกซ์ (matrix management) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่างๆ มาได้ และเป็นวิธีช่วยประสานระหว่างฝ่ายต่างๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน (1) ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ (2) ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม (3) พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. การทำงานเป็นตอนๆ เพื่อแสดงจำนวน และคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงานจะเสนอผลการประเมิน รวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว (1) รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์ (2) รายงานแบบอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบ (1) ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ (2) ถ้าพบความผิดปกติใดๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการดังต่อไปนี้ (1) การย้ำนโยบาย (2) การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน (3) การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

2.4 นโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ และปัญหาการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ

2.4.1 นโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้า

(คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ, 2560, หน้า 1 – 3) กำหนดให้ผู้จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้า ดังนี้

1. การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้า ให้กระทำโดยการเขียน พิมพ์ หรือกระทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นบนแผ่นกระดาษ แผ่นไม้ แผ่นกระจก ผนังหรือวัตถุอื่น และแสดงไว้ที่สินค้าที่จำหน่ายหรือสถานที่ที่ให้บริการ หรือบริเวณใกล้เคียงสินค้านั้น

2. การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้า ให้แสดงราคาต่อหน่วย ราคานั้นจะมีตัวเลขภาษาใดก็ได้ แต่ต้องมีตัวเลขอารบิคอยู่ด้วย ในลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนและเปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย สำหรับข้อความหรือรายการที่แสดงควบคู่กับราคาจำหน่ายต้องเป็นภาษาไทย แต่จะมีภาษาอื่นด้วยก็ได้

3. ในกรณีที่สภาพของสินค้า ไม่สามารถแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าไว้ที่สินค้าที่จำหน่าย หรือบริเวณใกล้เคียงสินค้านั้นได้ให้จัดทำบัญชีแสดงรายการสินค้า พร้อมทั้งแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าและจัดให้มีไว้ในที่ที่เปิดเผยซึ่งผู้บริโภคสามารถดูได้

4. กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากราคาจำหน่ายปลีกสินค้าที่แสดงไว้ ผู้จำหน่ายจะต้องแสดงค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ชัดเจนและครบถ้วน โดยแสดงไว้ควบคู่กับการแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้า

5. กรณีสินค้าที่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรได้พิมพ์หรือแสดงราคาไว้ที่ฉลาก ภาชนะบรรจุ สิ่งที่หุ้มห่อหรือที่สินค้านั้น หากผู้จำหน่ายประสงค์จะจำหน่ายในราคาดังกล่าวก็ไม่ต้องแสดงราคาจำหน่ายใหม่ และให้ถือว่าผู้จำหน่ายได้แสดงราคาจำหน่ายปลีกแล้ว แต่ถ้าผู้จำหน่ายประสงค์จะจำหน่ายในราคาที่แตกต่างไปจากราคาที่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรได้พิมพ์หรือแสดงไว้แล้วต้องแสดงราคาจำหน่ายปลีกใหม่

6. การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าต้องแสดงให้ตรงกับราคาที่จำหน่าย แต่มิให้ใช้บังคับกับกรณีที่ผู้จำหน่าย จำหน่ายแก่ผู้ซื้อต่ำกว่าราคาจำหน่ายปลีกที่แสดงไว้

(พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542, 2542, หน้า 5 - 12) มาตรา 9 (5) ให้ คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ มีอำนาจหน้าที่ในทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแสดงราคาสินค้าหรือบริการตามมาตรา 28

มาตรา 28 ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ซื้อเพื่อจำหน่ายหรือผู้นำเข้า เพื่อจำหน่ายสินค้าหรือบริการแสดงราคาสินค้าหรือบริการ ในการนี้คณะกรรมการอาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแสดงราคาสินค้าหรือบริการไว้ด้วยก็ได้

ให้คณะกรรมการพิจารณาทบทวนการใช้อำนาจตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงต้นทุน ค่าใช้จ่ายการผลิต การนำเข้ามาในราชอาณาจักร การส่งออกไปนอกราชอาณาจักร การซื้อ หรือการจำหน่ายและอัตรากำไรที่เหมาะสม รวมทั้งผลกระทบต่อการลงทุนในการขยายกำลังการผลิตในระยะต่อไปด้วย และเมื่อเห็นว่าภาวะเศรษฐกิจหรือข้อเท็จจริงที่อาศัยเป็นหลักในการพิจารณาใช้อำนาจของคณะกรรมการเปลี่ยนแปลงไปหรือสิ้นสุดลงให้คณะกรรมการประกาศเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการใช้อำนาจนั้นในราชกิจจานุเบกษาโดยไม่ชักช้า ประกาศของคณะกรรมการให้มีอายุตามที่กำหนด แต่จะกำหนดเกินหนึ่งปีไม่ได้ เว้นแต่จะได้มีการออกประกาศใหม่

มาตรา 19 ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา 20 ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง บัตรประจำตัวให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 22 ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้กรรมการกลาง กรรมการส่วนจังหวัด อนุกรรมการ เลขาธิการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา 23 เพื่อประโยชน์ในการจับกุมผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 28 ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ซื้อเพื่อจำหน่ายหรือผู้นำเข้าเพื่อจำหน่ายสินค้าหรือบริการแสดงราคาสินค้าหรือบริการ ในการนี้คณะกรรมการอาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแสดงราคาสินค้าหรือบริการไว้ด้วยก็ได้ การใช้อำนาจตามวรรคหนึ่งให้นำความในมาตรา 25 วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 40 ผู้ใดไม่แสดงราคาหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตามมาตรา 28 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา 43 บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่มีโทษปรับสถานเดียวหรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีและปรับ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ ในการใช้อำนาจดังกล่าวคณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการเลขาธิการ ประธานคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้กระทำแทนได้

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการกำหนด

เมื่อผู้กระทำผิดยินยอมเสียค่าปรับในอัตราอย่างสูงสำหรับความผิดนั้น ในกรณีโทษปรับสถานเดียว หรือเมื่อผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.4.2 ปัญหาการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ

ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้บริโภคด้านราคาสินค้า

พฤติการณ์ที่ร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. ไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก	2	9	4	10	**25**
2. แสดงราคาไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย	1	-	-	7	**8**
3. ขายเกินราคาที่กำหนด	1	1	2	-	**4**
4. ความผิดตาม พ.ร.บ.ชั่ง ตวง วัด	-	1	-	2	**3**
5. กักตุนสินค้า	-	-	-	-	**-**
6. ปฏิเสธการจำหน่ายโดยไม่มีเหตุผล	-	-	-	-	**-**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 2.1 ข้อรองเรียน จำแนกตามพฤติกรรมที่ร้องเรียน

ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

พื้นที่อำเภอที่ถูกร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. อำภอบางสะพานน้อย	-	1	-	-	**1**
2. อำเภอบางสะพาน	-	1	-	1	**2**
3. อำเภอทับสะแก	1	-	1	2	**4**
4. อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	1	1	1	4	**7**
5. อำเภอกุยบุรี	1	-	-	1	**2**
6. อำเภอสามร้อยยอด	-	1	-	-	**1**
7. อำเภอปราณบุรี	1	2	2	-	**5**
8. อำเภอหัวหิน	-	5	2	11	**18**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 2.2 ข้อรองเรียน จำแนกตามพื้นที่ ที่ร้องเรียน
ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

ประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
1. จำหน่ายอาหาร/เครื่องดื่ม	3	4	4	12	**23**
2. ผู้ค้าตลาดสด	1	-	-	1	**2**
3. จำหน่ายของชำ/จำหน่ายสินค้าเฉพาะ	-	2	-	1	**3**
4. จำหน่ายของที่ระลึก	-	1	-	1	**2**
5. งานวัด/งานกาชาด/งานอื่นๆ	-	1	-	-	**1**
6. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง/ก๊าซ	-	3	-	3	**6**
7. จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	-	-	1	-	**1**
8. บริการที่พัก/โรงแรม	-	-	1	-	**1**
9. บริการเสริมสวย	-	-	-	1	**1**
รวม	**4**	**11**	**6**	**19**	**40**

ตารางที่ 2.3 ข้อรองเรียน จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน
ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม (คดี)
1. การสุ่มตรวจสอบ	-	17	-	-	**17**
2. การตรวจสอบตามข้อร้องเรียน	-	-	2	1	**3**
รวม	**-**	**17**	**2**	**1**	**20**

ตารางที่ 2.4 การดำเนินคดี/เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามประเภทการตรวจสอบ
ที่มา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2560

2.5 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่กำกับดูแลการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

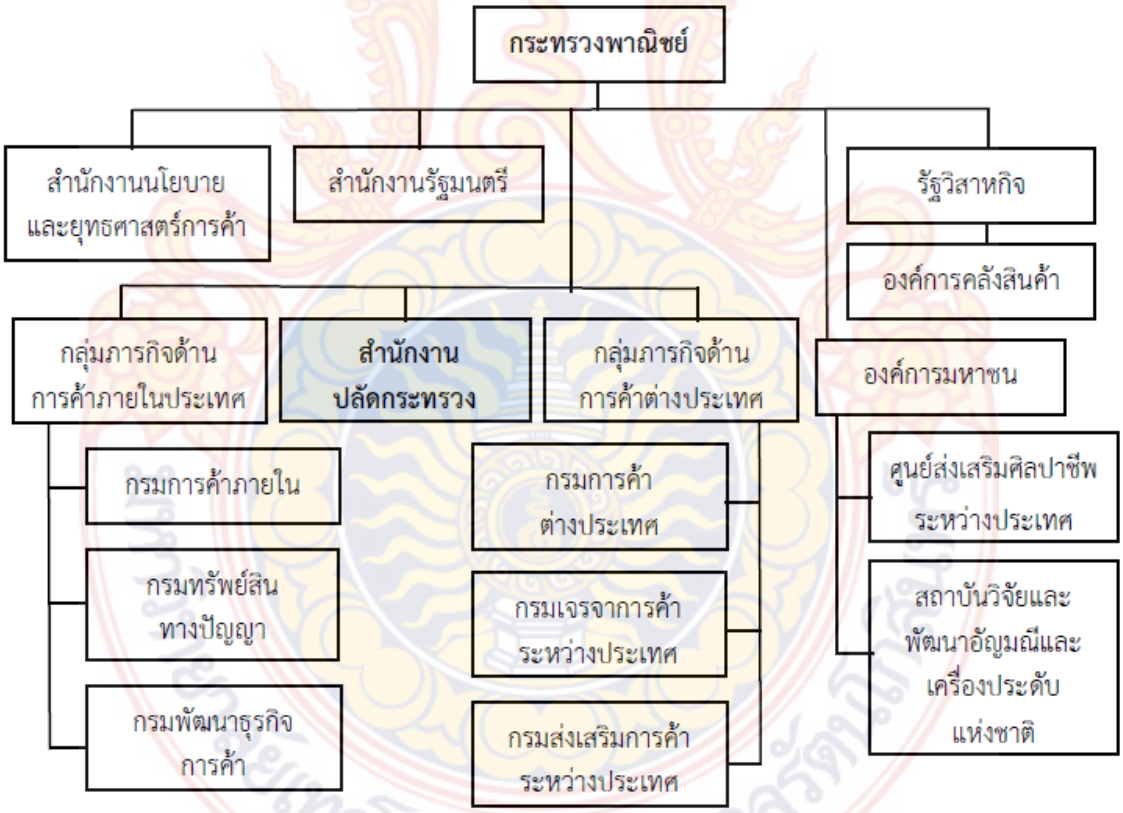
หน่วยงานที่กำกับดูแลการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ได้แก่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ดังนี้

2.5.1 อำนาจหน้าที่

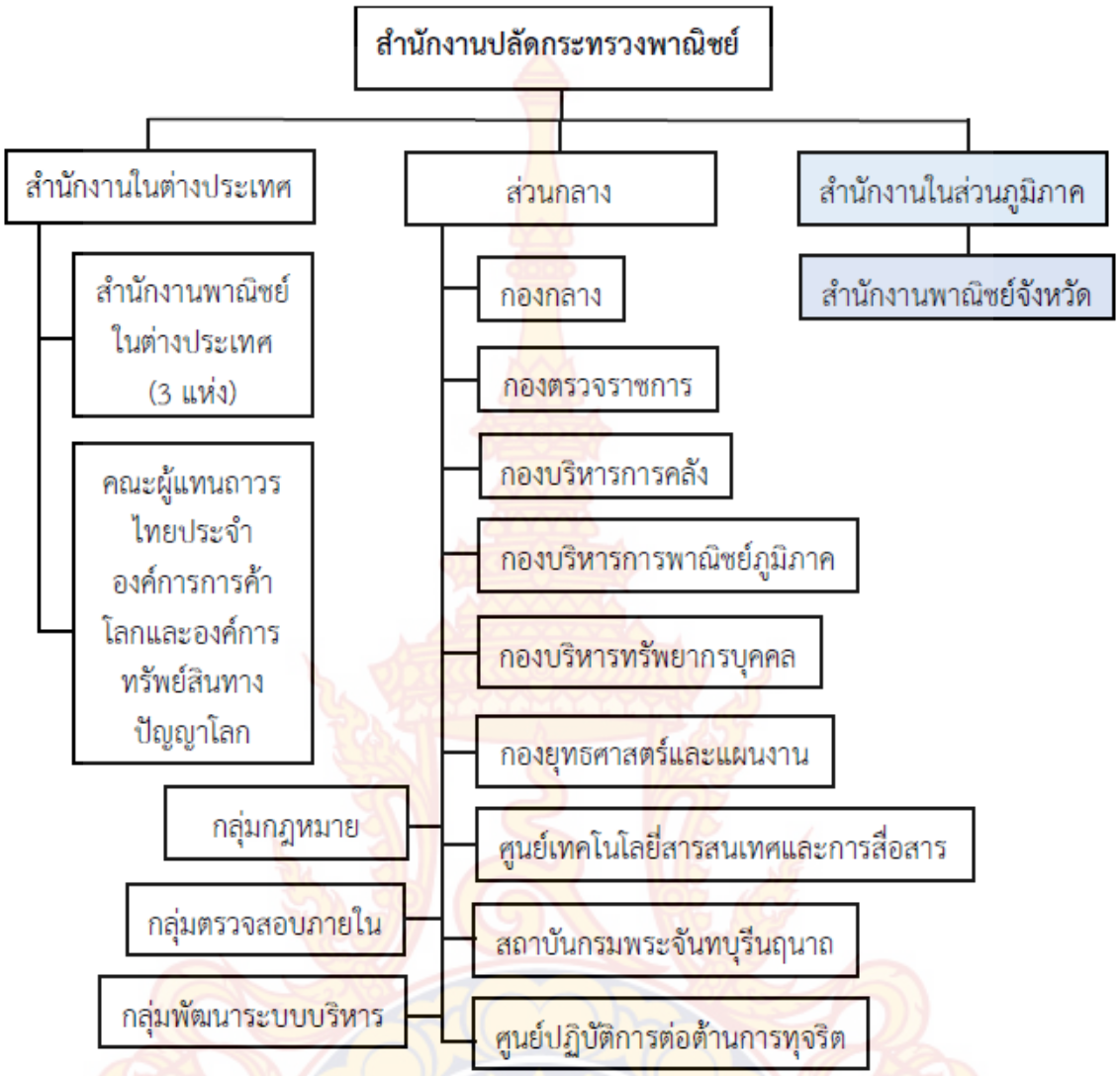
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การดูแลราคาสินค้าเกษตรและรายได้เกษตรกร ดูแลผู้บริโภคภายใต้กรอบกฎหมายของกระทรวงพาณิชย์ ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งการค้าสินค้าและธุรกิจบริการและคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญา และปฏิบัติราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า มีหน้าที่กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการจัดระเบียบการค้า การตลาด ส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้า การตลาดสินค้าและบริการของจังหวัด กำกับ ดูแล ราคาและปริมาณสินค้าและบริการ ดำเนินการเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง กำกับ ดูแล การค้าของจังหวัดให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมและมาตรฐานทางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ กำกับ ดูแล และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า กฎหมายว่าด้วยสิทธิบัตร กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้า กฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนธุรกิจและการบัญชี รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดที่รับผิดชอบ

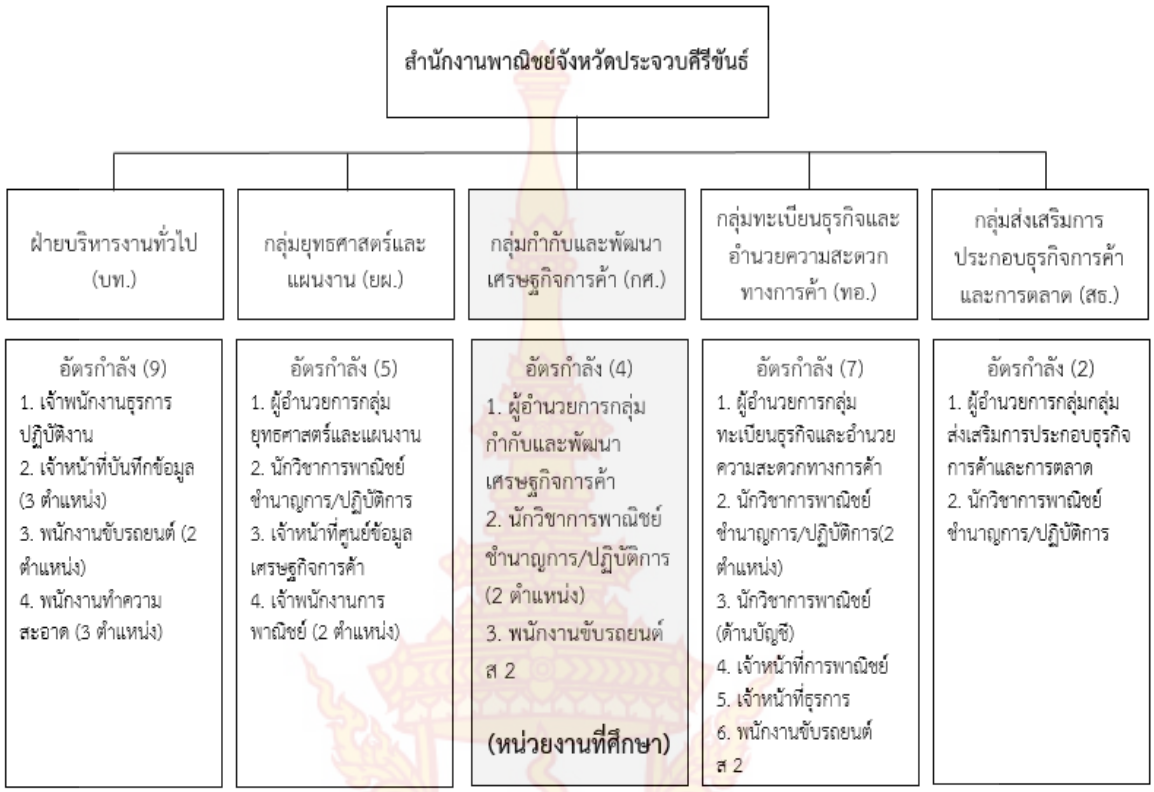
2.5.2 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างกระทรวงพาณิชย์
ที่มา: (กระทรวงพาณิชย์, www.moc.go.th, 29 เมษายน 2560)



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
ที่มา: (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, www.ops.moc.go.th, 29 เมษายน 2560)



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่มา: (สำนักพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, www.aecthaibiz.com, 29 เมษายน 2560)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป (บท.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 งานธุรการและสารบรรณของสำนักงาน

1.2 งานงบประมาณและการเงิน

1.3 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารและสถานที่

1.4 บริหารงานบุคคล พัฒนาบุคลากรและงานสวัสดิการ

1.5 รับข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน การบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประสานการปฏิบัติและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

1.6 ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1.7 งานพิธีการ และงานกิจกรรมพิเศษ

1.8 การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน (ยผ.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 จัดทำยุทธศาสตร์และบูรณาการยุทธศาสตร์การค้าของจังหวัด กลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กระทรวงและนโยบายรัฐบาล

2.2 จัดทำแผนงานและโครงการด้านการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้าในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

2.3 เป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าการบริการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และบริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการค้าและระบบเตือนภัยของจังหวัด

2.4 จัดทำข้อมูลราคาดัชนีเศรษฐกิจการค้าและเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด

2.5 จัดวางระบบงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

2.6 ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการจัดระเบียบการค้า การตลาด ส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้า การตลาดสินค้าและบริการของจังหวัด

3.2 กำกับ ดูแล ราคาและปริมาณสินค้าและบริการ ดำเนินการเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง

3.3 กำกับ ดูแล การค้าของจังหวัดให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมและมาตรฐานทางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ

3.4 กำกับ ดูแล และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า กฎหมายว่าด้วยสิทธิบัตร กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้า กฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนธุรกิจและการบัญชี รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดที่รับผิดชอบ

3.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด (สธ.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจการค้า ธุรกิจบริการ ผู้ส่งออก สถาบัน การค้า ผู้ประกอบการ SMEs ผลิตภัณฑ์ชุมชน การสร้างกลุ่มธุรกิจ การเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจ การจัดหารและขยายตลาด เพิ่มศักยภาพด้านการค้าและการตลาดข้องผู้ประกอบการในจังหวัด

4.2 ส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ทางการค้า การให้บริการและความสะดวกทางการค้า การลงทุน การค้าชายแดน การค้าผ่านแดน และโลจิสติกส์ เพื่อขยายการค้าและการตลาด

4.3 ส่งเสริมการสร้างสรรค์ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาใหม่ๆ จากภูมิปัญญาและการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์

4.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ทอ.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นและสั่งการเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจ หลักประกันทางธุรกิจ พัฒนาส่งเสริมและพิจารณาอนุญาตการอนุมัติ การประกอบการค้าข้าว คลังสินค้า ไซโล ห้องเย็น ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการนำเข้าส่งออกสินค้าและอื่นๆ

5.2 บริหารจัดการการจัดเก็บข้อมูล บริการข้อมูลทางทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน หลักประกันทางธุรกิจ และข้อมูลธุรกิจอื่นๆ

5.3 เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านบัญชี และหลักประกันทางธุรกิจ ให้แก่ภาคธุรกิจผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชี สำนักงานบัญชี ดำเนินการจัดทำบัญชีให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างศักยภาพ ตลอดจนความน่าเชื่อถือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

5.4 วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นและสั่งการจดทะเบียน/รับแจ้งข้อมูลเพื่อการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาในภูมิภาค

5.5 รับผิดชอบงานศูนย์บริการประชาชนด้านการพาณิชย์ (One Stop Service Center: OSS) ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

5.6 การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 อัตรากำลังของหน่วยงานที่ศึกษา

กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.) มีอัตรากำลัง 4 คน คือ 1) ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 2) นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ/ปฏิบัติการ 3) นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ/ปฏิบัติการ 4) พนักงานขับรถยนต์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำลองลักษณ์ อินทวันและปราชญ์ ปรัชญาพันธ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ และเจตคติที่มีต่อกฎหมายในชีวิตประจำวันของประชาชน ในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกฎหมายในชีวิตประจำวัน ไม่แตกต่างกัน และประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ที่มี อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของเจตคติต่อกฎหมายในชีวิตประจำวัน พบว่า ประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติต่อกฎหมายในชีวิตประจำวัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ที่มี อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ต่างกัน มีเจตคติต่อกฎหมายในชีวิตประจำวันไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมี เจตคติต่อกฎหมายในชีวิตประจำวัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล สมบัตินิมิตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการจัดการนโยบายสาธารณสุขมูลฐานในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการจัดการนโยบายสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อประสิทธิผลการจัดการนโยบายสาธารณสุขมูลฐานในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร

รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่างๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ

ธันภัทร โคตรสิงห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ จากการศึกษาสามารถสรุปกระบวนการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติได้เป็น 5 ขั้นตอนหลักได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบนโยบาย การแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ การสร้างการยอมรับในนโยบาย การดำเนินงานเพื่อจัดให้มีโฉนดชุมชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยพบว่ามีเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของนโยบายโฉนดชุมชน แบ่งเป็น 6 ด้าน 19 เงื่อนไขประกอบด้วย 1) ด้านเนื้อหาสาระของนโยบาย มี 2 เงื่อนไขได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนโยบาย และความชัดเจนในเนื้อหาสาระของนโยบาย 2) ด้านสมรรถนะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มี 2 เงื่อนไขได้แก่ โครงสร้างในการดำเนินงานนโยบายโฉนดชุมชนและทรัพยากรในการดำเนินงานนโยบายโฉนดชุมชน 3) ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลที่ดิน มี 3 เงื่อนไข ได้แก่ กฎระเบียบกฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความร่วมมือในการดำเนินงานโฉนดชุมชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4) ด้านพฤติกรรมผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มี 4 เงื่อนไขได้แก่ การยอมปฏิบัติตามนโยบาย การหลีกเลี่ยงการนำนโยบายไปปฏิบัติ การถ่วงเวลา และการยึดถือกฎหมายแบบกัดคัมภีร์ 5) ด้านการเมืองและระบบราชการ มี 5 เงื่อนไข ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดนโยบาย ระบบราชการและกระบวนการทางกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงรัฐบาล อำนาจทางการเมืองและผลประโยชน์ และสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง และ 6) ด้านกลุ่มเป้าหมายของนโยบาย มี 3 เงื่อนไข ได้แก่ ประเภทและลักษณะที่ดินของชุมชน ความพร้อมของชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่วนเงื่อนไขที่ส่งผลให้ชุมชนได้รับโฉนดชุมชนพบว่ามี 5 เงื่อนไข ได้แก่ การต่อสู้อย่างยาวนานเรื่องสิทธิในที่ดินทำกินของชุมชน การมีสมาชิกในชุมชนที่เข้มแข็ง การเข้าร่วมกับเครือข่ายปฏิรูปที่ดินแห่งประเทศไทยเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย การมีหน่วยงานรองรับสิทธิ์การใช้ประโยชน์ในที่ดินตามกฎหมาย และการหนุนช่วยจากนักวิชาการ แนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้นโยบายโฉนดชุมชนสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นมีดังต่อไปนี้ 1) การสร้างความชัดเจนในนโยบายโดยการจำกัดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายและการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน 2) การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน 3) การจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายโฉนดชุมชนโดยตรงโดย 4) การกำหนดกฎหมายขึ้นมารองรับการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ และ 5) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการสร้างความผูกพันในเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องได้รับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งจากฝ่ายรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ ผิวทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายโครงการคาราวานแก้จนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท สามารถปฏิบัติงานตามโครงการคาราวานแก้จนได้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายของกรมการปกครอง ปี 2549 คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนผู้จดทะเบียนทั้งหมดในจังหวัดชัยนาท ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินงานอยู่ที่ปัจจัย 3 ประการ คือ ด้านงบประมาณพบว่า มีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่แล้วเป็นอย่างดี อีกทั้งคณะทำงานในองค์กรการบริหารงานอำเภอเมือง จังหวัดชัยนาทได้มีการจัดทำแผนงาน/โครงการ ในการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนอย่างเป็นระบบสามารถติดตามประเมินผลผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นระบบ และที่สำคัญ ประธานคณะกรรมการบริหารฯ (นายอำเภอเมืองชัยนาท) มีภาวะความเป็นผู้นำสูงสามารถสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดีและจริงใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความ

ยากจนให้แก่ประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนอย่างจริงจัง จึงทำให้การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังพบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความยากจน คือ นโยบายโครงการคาราวานแก้จนไม่มีความชัดเจน การสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ มีจำนวนน้อย อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน และที่สำคัญ คือขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและการขาดจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อัษฎาวุธ พรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จและปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ ภายใต้แนวคิดและทฤษฎีแล้ว พบว่า มี 6 ปัจจัยได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรนโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ดังนั้น จึงได้เสนอแนะการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ธนาคารออมสินได้สานต่อนโยบายของรัฐบาลที่ได้รับมอบหมายให้ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจรากหญ้าซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ

อนันต์ สิทธิวัฒนานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การนำพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) การประเมินกระบวนการของการนำพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชนพ.ศ. 2551 ไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งในระดับมหภาค (ระดับนโยบาย) และจุลภาค (ระดับพื้นที่กรุงเทพมหานคร) โดยในระดับมหภาคมีปัญหาที่สำคัญ คือ การที่ยังไม่มีการออกหลักเกณฑ์การให้เงินอุดหนุนแก่สภาองค์กรชุมชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติฯ โดยตรง ได้ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติหลายๆ ประการ เช่น ทำให้กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษไม่สามารถให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายแก่สภาองค์กรชุมชนได้ เนื่องจากไม่มีหลักเกณฑ์รองรับ นอกจากนี้การที่แผนการส่งเสริมกิจการสภาองค์กรชุมชนของที่ประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล กับของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ที่ผ่านมา ยังไม่มีความสอดคล้อง ซึ่งกันและกันอย่างแท้จริงก็ได้ส่งผลทำให้การดำเนินการส่งเสริมกิจการสภาองค์กรชุมชนในภาพรวมทั้งประเทศ ยังขาดความชัดเจน ขาดความเป็นเอกภาพและขาดพลัง ส่วนในระดับจุลภาคมีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ การที่กรุงเทพมหานครยังไม่ให้การยอมรับและความร่วมมือในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ เท่าที่ควร และการขาดแคลนแกนนำและสมาชิกสภาองค์กรชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งในเชิงของปริมาณและคุณภาพซึ่งปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาคและจุลภาค ดังกล่าว ส่วนใหญ่แล้วมีสาเหตุมาจากตัวพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 ที่มีปัญหาในเชิงของเนื้อหาหรือการออกแบบนโยบายมาตั้งแต่ต้น 2) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 ไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ที่ผ่านมายังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร เนื่องจากสามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้เฉพาะในระดับผลผลิตของนโยบาย แต่ยังไม่สามารถทำให้เกิดความสำเร็จในระดับผลลัพธ์ของนโยบายได้ กล่าวคือ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ สามารถบรรลุผลได้เฉพาะในส่วนของผลผลิตหรือผลงานที่เป็นบทบาทภารกิจตามกฎหมาย กับผลลัพธ์ต่อตัวสภาองค์กรชุมชน หรือผลลัพธ์ในเบื้องต้นของนโยบายเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถบรรลุผลลัพธ์ภายนอก หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อสังคมตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน

พ.ศ. 2551 ที่ต้องการให้ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเองได้ รวมทั้งให้ชุมชน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ ควรแก้ไขพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 ให้เป็นกฎหมายที่มีสภาพบังคับ มีโครงสร้างการบริหารนโยบายที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการสนับสนุนงบประมาณที่สามารถเข้าถึงสภาองค์กรชุมชนได้โดยตรงมากที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพแกนนำ และสมาชิกสภาองค์กรชุมชนในทุกระดับอย่างจริงจัง และต่อเนื่องโดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพในด้านการบริหารจัดการ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นปัญหาหลักในการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชนเขตส่วนใหญ่ในทุกๆ ปี

ฉมานันท์ แก้วอินต๊ะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การนำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ.2552 ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า การนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านผู้สูงอายุ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากทั้งผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจและไม่ได้มีการศึกษา เรื่องแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงอย่างจริงจัง ข้อค้นพบที่เกิดขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ คือการดำเนินกิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดหลักการพัฒนาตามแผนพัฒนาขององค์กรนั้นๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทราบได้ว่ากรอบการดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงเป็นเช่นไร อีกทั้งยังไม่ทราบว่าลักษณะการดำเนินกิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุตามแผนพัฒนาของหน่วยงานตนเองนั้น มีความสอดคล้องเป็นไปตามยุทธศาสตร์ มาตรการในการดำเนินงานของแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงอีกด้วย

การนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติในครั้งนี้ประสบความล้มเหลวเพราะปัจจัยที่สำคัญดังนี้ 1) การขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการเผยแพร่ และการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องแผนผู้สูงอายุฯฉบับปรับปรุง เพราะไม่มีการรับรู้ในเรื่องแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงตั้งแต่เริ่มแรกของการดำเนินงาน จึงไม่มีผลการนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติในขั้นตอนอื่นๆ เช่นกัน

ปัญหาและอุปสรรคได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องการนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติ ขาดการบูรณาการในการทำงานร่วมกัน และยังขาดความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 2) งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานยังไม่มีความเพียงพอและยังไม่เหมาะสมกับการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่นเท่าที่ควร 3) การขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายจากรัฐบาล และขาดการส่งเสริมการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุให้เป็นไปตามแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงอย่างจริงจังที่จะทำให้หน่วยงานทุกภาคส่วนรวมถึงประชาชนเล็งเห็นถึงความสำคัญ ทำให้เกิดการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่เริ่มมาจากระดับฐานรากในขั้นของการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงและพัฒนาบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และสมรรถนะในการดำเนินงานของตนเองให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ มีความกระตือรือร้นสนใจที่จะศึกษาในแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงอย่างจริงจัง และสามารถนำแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ให้ความสำคัญในเรื่องศักยภาพ และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นในการนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปสู่การ

ปฏิบัติโดยให้องค์กรหรือบุคลากรเหล่านี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดวางแผน มาตรการ แนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุ 3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรมีการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน เกิดความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมเกิดการรับรู้ในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน สามารถที่จะนำความรู้ ความเข้าใจที่มีอยู่นั้นมาลงมือในส่วนของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พันตำรวจโท สราวุฒิ พงศ์วัชร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนะของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตต่อการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าไปในสถานที่ทำการผลิต เก็บ นำเข้าหรือขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และสามารถเข้าตรวจสอบยานพาหนะเพื่อตรวจสอบ ตลอดจนสามารถยึดหรืออายัดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของผู้ผลิต ผู้นำเข้าหรือผู้ขายที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ได้ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ ที่จะมีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสารหรือวัตถุใดมาเพื่อประกอบการพิจารณาได้ แต่จะต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อผู้รับอนุญาตหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและขณะเดียวกันบุคคลที่เกี่ยวข้องก็จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยเช่นกัน ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลแบบสำรวจความคิดเห็นหรือทัศนะต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) ด้านบทกำหนดโทษ 3) ด้านการควบคุมจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ) และ 4) ด้านอื่นๆ พบว่า ทัศนะของผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในชุมชนบริเวณเขตดุสิตที่มีต่อ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านบทกำหนดโทษ ด้านการควบคุมจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ) และด้านอื่นๆ ส่วนใหญ่มีทัศนะเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายและการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกอบการร้านค้า จำหน่ายสุรา 1-5 ปี มากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในการจำหน่ายสุรา 10,001-20,000 บาท

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตต่อการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า ภาครัฐควรออกสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อสาระของพระราชบัญญัติฯตลอดจนโทษและพิษภัยของการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้แก่เด็ก เยาวชน นักศึกษาและประชาชนโดยทั่วไปให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันร้านค้าและประชาชนโดยทั่วไปยังไม่ทราบและไม่เข้าใจรายละเอียดเนื้อหาสาระของการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เท่าใดนักและในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่านักเรียนนักศึกษาที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีเพียงกลุ่มเล็กประมาณ 10% เท่านั้น หากภาครัฐให้ความรู้ความเข้าใจกับเด็กมากๆ เด็กก็จะไม่ดื่มและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายควรจะมีการ

กระทำและปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ควรกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด อย่าทำเพิกเฉยหรือปล่อยปละละเลยก็จะเป็นการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ในระดับหนึ่ง

ผู้ศึกษาเห็นควรเสนอให้ภาครัฐ และ/หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจะมีนโยบายในการเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนงบประมาณในแต่ละสถานีตำรวจมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ควรมีการอบรมความรู้ความเข้าใจเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการกวดขันดำเนินการจับกุมผู้ประกอบการร้านค้าและพนักงานสถานบริการต่างๆ ที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้แก่เด็กและเยาวชนในเวลาที่ห้ามจำหน่าย, ควรมีการเก็บรวบรวมสถิติ รายงานผลการจับกุมดำเนินคดีในการบังคับใช้กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความรู้ความเข้าใจเรื่องของโทษและพิษภัยในการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้แก่ประชาชน, ผู้ประกอบการร้านค้า, กลุ่มเด็กและเยาวชน ได้รับทราบกันอย่างทั่วถึง โดยการใช้สื่อโฆษณาต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ เช่น การออกโฆษณารายการโทรทัศน์ ประกาศโฆษณาตามป้ายรถประจำทาง บนรถประจำทาง วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการเน้นการดำเนินการในเชิงรุกให้มากขึ้นควรมีการรณรงค์ให้ครอบครัว มีจิตสำนึกที่ดี โดยการไม่จ้างวานใช้ให้เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ที่เป็นบุตรหลานไปซื้อเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ รวมทั้ง ลด ละ เลิก การดื่มสุราและเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเด็กและเยาวชน สร้างความรักความอบอุ่นภายในครอบครัวและควรมีการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ส่วนผู้ประกอบการ สถานบริการ และร้านจำหน่ายสุรา ควรสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นโดยการมิให้จำหน่ายสุราแก่เด็กและเยาวชน

เลอพงษ์ คงเจริญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่า สินค้าที่ซื้อเป็นประจำของผู้บริโภค ส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทเครื่องดื่มในตู้แช่เย็น เช่น น้ำอัดลม นม เบียร์ เครื่องดื่มบำรุงกำลัง สถานที่ที่สะดวกในการเลือกใช้บริการเป็นร้านค้าปลีกที่ใกล้บ้าน ระยะห่างจากร้านค้าปลีกที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะมีระยะห่างน้อยกว่า 200 เมตร ส่วนเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก เพราะใกล้สถานที่ที่ต้องการจะซื้อ ความบ่อยครั้งในการใช้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง การใช้จ่ายในแต่ละครั้งในการซื้อสินค้าประมาณ 51-100 บาท ข้อดีของร้านค้าปลีกที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคใช้บริการจะต้องสะดวกใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ข้อเสียของร้านค้าปลีกที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ไม่ติดป้ายราคาและช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านค้าปลีกเป็นประจำ คือ 18.01-24.00 น. 2) ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก อยู่ในระดับ ปานกลางเช่นเดียวกัน โดยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกต่ำกว่าทุกด้าน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกัน ในด้านราคา ผู้บริโภคที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกัน ในด้านสถานที่จัดจำหน่าย ส่วนผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก จำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่า ผู้บริโภคที่มีการเลือกสถานที่ที่สะดวกในการเลือกใช้บริการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกันในด้านราคา ผู้บริโภคที่มีความบ่อยครั้งในการใช้บริการและการใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกันในด้านสถานที่จัดจำหน่าย ส่วนผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านค้าปลีกเป็นประจำแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกสถานที่ที่สะดวกในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีก ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความบ่อยครั้งในการใช้บริการร้านค้าปลีก ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเลือกระยะห่างจากร้านค้าปลีกที่ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้จ่ายแต่ละครั้งในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและพฤติกรรมการเลือกช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านค้าปลีกเป็นประจำของผู้บริโภค

มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยมีความสำคัญระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสินค้าและบริการโดยภาพรวม มีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ ความครบถ้วนของข้อมูลสินค้าและบริการ ชื่อเสียงของสินค้าและบริการเป็นที่รู้จัก ปัจจัยด้านราคาภาพรวมมีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การแสดงราคาสินค้าและบริการไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือราคาสินค้าและบริการต่ำกว่าราคาตามท้องตลาดปัจจัยด้านการจัดการจำหน่ายภาพรวมมีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและสั่งซื้อ รองลงมาคือความง่ายในการเข้าสู่ช่องทางออนไลน์ ปัจจัยด้านกระบวนการภาพรวมมีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ มีคำอธิบายขั้นตอนการสั่งซื้อและการชำระเงินที่ชัดเจน รองลงมาคือ ความน่าสนใจของหน้าร้าน (หน้าแรกของเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดภาพรวมมีระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพียง 2 ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ มีการส่งข้อมูลข่าวสารให้ทราบผ่านสื่อออนไลน์และการรับประกันสินค้า ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดจำหน่าย โดยเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดทุกด้านยกเว้นด้านราคา โดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการมากที่สุดปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดทุกด้าน

สุพิณ ยุทธโกษา (2557) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชากรได้แก่ ตัวแทนระดับบริหารจากสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการในเขตเทศบาลเมืองหัวหินซึ่งได้แก่ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 199 แห่ง ในตำบลหนองแกและตำบลหัวหิน ผลการศึกษาพบว่า 1) การดำเนินงานตามนโยบายการจัดการน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในความเห็นของผู้ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การปรับปรุงการจัดการน้ำเสียชุมชนอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลียต่ำสุดได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียแก่ชุมชนและผู้สนใจ 2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่พบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของตัวแทนสถานประกอบการประเภทต่างกันและสถานที่ตั้งต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะสำคัญได้แก่ เทศบาลเมืองหัวหิน ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบมาตรฐานการจัดการน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดน้ำเสีย จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดูแลจัดการน้ำเสีย เพิ่มมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่และจัดให้มีการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน รวมทั้งเข้มงวดในการบังคับใช้ข้อกฎหมายการควบคุมการจัดการน้ำเสีย

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการ เช่น แวนฮอร์น และแวน มิเตอร์ ซาบาเตียร์ และแมสมาเนียน และ เอ็ดเวิร์ดส เดมมิ่ง และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังแสดงในภาพที่ 2.9

ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหินนี้ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed methods research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิจัยประยุกต์ 2 ประเภท คือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยในหน่วยงาน (Workplace Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จดทะเบียนพาณิชย์กับเทศบาลเมืองหัวหินและจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด/บริษัทจำกัดกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และแบบสัมภาษณ์จากพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติตามนโยบายและผู้บังคับใช้นโยบาย

3.1.1.1 ผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 193 ราย และผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา จดทะเบียนพาณิชย์กับเทศบาลเมืองหัวหิน จำนวน 540 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 733 ราย

3.1.1.2 ผู้บังคับใช้นโยบาย ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย พาณิชย์จังหวัด 1 ราย และพนักงานเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 5 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติตามนโยบาย จำนวน 259 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 68 ราย และผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 191 ราย คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน ± 5% ดังนี้

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

จากสูตร N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (allowable error)
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า N = 733
e = 0.05

$$\frac{733}{1+733(0.05)^2}$$

n = 258.782 n ≈ 259 ราย

ดำเนินการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของผู้ประกอบการ โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละประเภท ดังตารางที่ 3.1

ผู้ประกอบการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล	193	68
2. ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา	540	191
รวม	**733**	**259**

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตามประเภทของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างผู้บังคับใช้นโยบาย เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย พาณิชย์จังหวัด 1 ราย และพนักงานเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 4 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 5 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

รวมประชากรที่ศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 264 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน และแบบสัมภาษณ์ (Interview) พนักงานเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2.1.1 แบบสอบถามผู้ประกอบการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบระบุรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลวัดความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ลักษณะคำถามปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับ การได้รับการสื่อสารนโยบาย ความชัดเจนของนโยบาย ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) 4 ระดับ ได้แก่ 4=มากที่สุด, 3=มาก, 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด โดยกำหนดระดับความมากน้อยของความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	มาก
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหาและความคิดเห็นเพื่อส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ลักษณะคำถามปลายเปิด

3.2.1.2 แบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เป็นแบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) คำถามเกี่ยวกับระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพ ในการจัดการนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรของเดมมิ่ง (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย แนวดำเนินการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act)

3.2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.2.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการค้นคว้าจากทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้มีเนื้อหาและข้อคำถามต่างๆ ตรงกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ต้องการจะวัด แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน (รายชื่อในภาคผนวก) ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และความครอบคลุมของเนื้อหา ได้ค่า IOC = 0.880

3.2.2.2 การหาความเชื่อเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับร้านอาหารในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และหาค่าสอดคล้องในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามสูตรของ Cronbach’s Alpha เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.836

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร และงานวิจัย

3.3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากเทศบาลเมืองหัวหิน และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.3.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผลการรวบรวมข้อมูลได้ 100% จำนวน 259 ราย

3.3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการรวบรวมข้อมูลได้ 100% จำนวน 5 ราย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณณา (Descriptive Statistics) อธิบายข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวัดระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถามหาค่าพิสัย (Range) ดังนี้

$$\frac{\textbf{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\textbf{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น การแปลความหมายค่าเฉลี่ยต่างๆ คือ

1.00 – 1.75	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.76 – 2.50	หมายถึง	น้อย
2.51 – 3.25	หมายถึง	มาก
3.26 – 4.00	หมายถึง	มากที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) อธิบายเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จำแนกตามประเภทร้านอาหารโดยการทดสอบ ค่า t-test

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4
ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบายและข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางในการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบาย ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1 – 4.4

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 259)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	42.10
หญิง	150	57.90
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 259)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.40
20 - 35 ปี	111	42.90
36 - 50 ปี	121	46.70
51 ปีขึ้นไป	26	10.00
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 36 - 50 ปีมากที่สุด จำนวน 121คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 259)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ	139	53.70
ตัวแทนผู้ประกอบการ	120	46.30
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน คือ ผู้ประกอบการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และตัวแทนผู้ประกอบการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการจดทะเบียน (n = 259)

ประเภทการจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
นิติบุคคล	68	26.30
บุคคลธรรมดา	191	73.70
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเภทการจดทะเบียน คือ บุคคลธรรมดา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 และนิติบุคคล จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงดังตารางที่ 4.5 – 4.8

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายในภาพรวม

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย	2.23	0.61	น้อย	3
ด้านความชัดเจนของนโยบาย	2.94	0.49	มาก	2
ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	3.32	0.45	มาก	1
รวม	2.83	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =2.83) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.32) รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ($\bar{x}$ = 2.94) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย ($\bar{x}$ = 2.23)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย

การสื่อสารนโยบาย	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	8 (3.10)	60 (23.20)	157 (60.60)	34 (13.10)	2.16	0.68	น้อย	6
2. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการจากเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	7 (2.70)	74 (28.60)	140 (54.10)	38 (14.70)	2.19	0.71	น้อย	4
3. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการจากสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต	28 (10.80)	115 (44.40)	97 (37.50)	19 (7.30)	2.59	0.78	มาก	1
4. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube	16 (6.20)	95 (36.70)	121 (46.70)	27 (10.40)	2.39	0.75	น้อย	3
5. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล	7 (2.70)	75 (29.00)	136 (52.50)	41 (15.80)	2.19	0.72	น้อย	4

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

6. ท่านเคยอ่านและทำความเข้าใจ ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ	16 (6.20)	100 (38.60)	115 (44.40)	28 (10.80)	2.40	0.76	น้อย	2
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	8 (3.10)	43 (16.60)	137 (52.90)	71 (27.40)	1.95	0.75	น้อย	7
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ	10 (3.90)	41 (15.80)	130 (50.20)	78 (30.10)	1.93	0.78	น้อย	8
	รวม				2.23	0.61	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.23) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต โดย มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 2.59) รองลงมาคือ ท่านเคยอ่านและทำความเข้าใจ ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ ($\bar{x}$ = 2.40) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 1.93)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านความชัดเจนของนโยบาย

ความชัดเจนของนโยบาย	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการประกาศใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ	44 (17.00)	178 (68.70)	34 (13.10)	3 (1.20)	3.02	0.59	มาก	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

10. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการครอบคลุมการจำหน่ายสินค้าและการบริการ ทุกสินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	37 (14.30)	180 (69.50)	41 (15.80)	1 (0.40)	2.98	0.56	มาก	5
11. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการมีการประกาศบังคับใช้ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย	48 (18.50)	166 (64.10)	45 (17.40)	-	3.01	0.60	มาก	3
12. ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากผู้ประกอบการไม่แสดงราคาสินค้าและค่าบริการจะมีความผิดตามกฎหมาย	53 (20.50)	168 (64.90)	35 (13.50)	3 (1.20)	3.05	0.62	มาก	1
13. ท่านเข้าใจชัดเจนว่านโยบายให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีโดยเปรียบเทียบปรับท่านได้ในกรณีที่พบว่าท่านไม่แสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการ	31 (12.00)	182 (70.30)	43 (16.60)	3 (1.20)	2.93	0.57	มาก	6
14. ท่านเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ	25 (9.70)	168 (64.90)	61 (23.60)	5 (1.90)	2.82	0.61	มาก	9
15. ท่านทราบอัตราโทษของการไม่ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ	32 (12.40)	160 (61.80)	59 (22.80)	8 (3.10)	2.83	0.67	มาก	8
16. ท่านทราบว่าสินค้าและบริการชนิดและประเภทใดบ้างที่ต้องมีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	31 (12.00)	178 (68.70)	45 (17.40)	5 (1.90)	2.91	0.60	มาก	7
17. ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติม (Service Charge) จากราคาสินค้าและบริการต้องมีการแจ้งแสดงให้ผู้บริโภคได้รับทราบอย่างชัดเจน	37 (14.30)	183 (70.70)	38 (14.70)	1 (0.40)	2.99	0.55	มาก	4
18. ท่านทราบว่าหากผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการสามารถถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคได้	37 (14.30)	184 (71.00)	35 (13.50)	3 (1.20)	2.98	0.57	มาก	5
	รวม				2.94	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความชัดเจนของนโยบาย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =2.94) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากผู้ประกอบการไม่แสดงราคาสินค้าและค่าบริการจะมีความผิดตามนโยบายโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.05) รองลงมาคือ นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการประกาศใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ($\bar{x}$ = 3.02) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ ($\bar{x}$ = 2.82)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
19. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	146 (56.40)	105 (40.50)	8 (3.10)	-	3.53	0.55	มากที่สุด	1
20. ท่านคิดว่านโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ	101 (39.00)	150 (57.90)	7 (2.70)	1 (0.40)	3.36	0.55	มากที่สุด	4
21. การแสดงราคาสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคตามที่นโยบายกำหนดเป็นเรื่องที่ปฏิบัติตามได้โดยง่าย	88 (34.00)	150 (57.90)	19 (7.30)	2 (0.80)	3.25	0.61	มาก	9
22. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า	90 (34.70)	159 (61.40)	10 (3.90)	-	3.31	0.54	มากที่สุด	7
23. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน	76 (29.30)	139 (53.70)	43 (16.60)	1 (0.40)	3.12	0.68	มาก	12

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

24. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มต่อการดำเนินกิจการของท่าน	73 (28.20)	158 (61.00)	25 (9.70)	3 (1.20)	3.16	0.63	มาก	11
25. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เป็นภาระที่ท่านพร้อมยอมรับแม้จะกระทบค่าใช้จ่าย	82 (31.70)	160 (61.80)	13 (5.00)	4 (1.50)	3.24	0.61	มาก	10
26. ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	102 (39.40)	144 (55.60)	13 (5.00)	-	3.34	0.57	มากที่สุด	5
27. ท่านต้องการให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มีโอกาสเห็นราคาสินค้าหรือบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น	124 (47.90)	128 (49.40)	7 (2.70)	-	3.45	0.55	มากที่สุด	2
28. ถึงแม้ไม่มีนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ท่านก็จะแสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะทำให้ไม่เสียเวลาในการสอบถามราคาสินค้าหรือค่าบริการ	99 (38.20)	150 (57.90)	10 (3.90)	-	3.34	0.55	มากที่สุด	5
29. ท่านจะแนะนำให้ผู้ประกอบการอื่นที่ท่านรู้จักให้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	84 (32.40)	160 (61.80)	15 (5.80)	-	3.27	0.55	มากที่สุด	8
30. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้ถูกต้องเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	117 (45.20)	133 (51.40)	9 (3.50)	-	3.42	0.56	มากที่สุด	3
	รวม				3.32	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.32) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้

ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.53) รองลงมาคือ ท่านต้องการให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มีโอกาสเห็นราคาสินค้าหรือบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ($\bar{x}$ = 3.45) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน ($\bar{x}$ = 3.12)

4.3 ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	ประเภทการจดทะเบียน	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t-Value	Sig.
ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย	นิติบุคคล	68	1.95	.717	-4.423	.000*
	บุคคลธรรมดา	191	2.32	.543		
ด้านความชัดเจนของนโยบาย	นิติบุคคล	68	2.90	.623	-.762	.448
	บุคคลธรรมดา	191	2.96	.437		
ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	นิติบุคคล	68	3.43	.473	2.424	.016*
	บุคคลธรรมดา	191	3.27	.447		
รวม	นิติบุคคล	68	2.76	.431	-1.725	.086
	บุคคลธรรมดา	191	2.85	.360		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการจดทะเบียนต่างประเภทกัน มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายระดับความพร้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t-Test เท่ากับ - 4.423 และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ และแตกต่างกันในด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t-Test เท่ากับ 2.424 และมีค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ส่วนด้านความชัดเจนของนโยบายไม่แตกต่าง และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าไม่แตกต่าง

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ประกอบการต่างประเภทกิจการมีความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการต่างกัน

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบาย และข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบาย

ปัญหา	จำนวนปัญหา
การได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย	
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีบทบาทหรือยังมีบทบาทน้อย ในการลงพื้นที่ให้คำแนะเกี่ยวกับนโยบาย หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายแก่ผู้ประกอบการ	3
2. การประชาสัมพันธ์ของราชการเพื่อสร้างการรับรู้นโยบายหรือความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการไม่ทั่วถึง ยังมีผู้ประกอบการอีกจำนวนมากที่ยังไม่ทราบถึงนโยบาย	1
ความชัดเจนของนโยบาย	
1. ผู้ประกอบการไม่เข้าใจเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายของนโยบายว่านโยบายออกมาเพื่อให้ผู้บริโภคได้เปรียบเทียบก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า	2
ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	
1. นโยบายที่ออกมานั้นเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้ประกอบการ เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย	1
รวม	7

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ประกอบการมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 7 ปัญหา โดยปัญหาจำนวนมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย จำนวน 4 ปัญหา

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะผู้ประกอบการเกี่ยวกับการส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวนข้อเสนอแนะ
1. มีผู้ประกอบการที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามนโยบายอีกจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ควรดำเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนนโยบายอย่างจริงจัง	1
2. สินค้าทุกอย่างควรมีการแสดงราคาเพื่อให้ผู้ซื้อสินค้าได้เปรียบเทียบก่อนตัดสินใจซื้อสินค้านั้น	1
รวม	2

จากตาราง ที่ 4.11 พบว่า ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ควรดำเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนนโยบายอย่างจริงจัง และกำหนดให้ทุกชนิดสินค้าต้องแสดงราคา

4.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวดำเนินการในการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.5.1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.12 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการบังคับใช้นโยบาย

ที่	เพศ	อายุ	ตำแหน่งงาน	อายุงาน ณ ที่ทำการแห่งนี้
1.	ชาย	52 ปี	พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	6 เดือน
2.	หญิง	54 ปี	ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า	1 ปี 1เดือน
3.	หญิง	38 ปี	นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ	8 ปี
4.	ชาย	33 ปี	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ	2 ปี 6 เดือน
5.	หญิง	34 ปี	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ	1 ปี 7 เดือน

4.5.2 ผลการสัมภาษณ์ พบว่า สำนักงานมีแนวดำเนินการตามวงจรคุณภาพของเด็มมิ่ง ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act) ดังนี้

4.5.2.1 แนวดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan)

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 (3 ตุลาคม 2560) สาเหตุที่ต้องออกนโยบายนี้ก็เพื่อให้ผู้บริโภคได้เปรียบเทียบราคาสินค้าหรือค่าบริการ ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้น ป้องกันการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบและขึ้นราคาโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตาม ถ้าไม่ทำจะมีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท ประกาศนี้ มีอายุ 1 ปี กกร. ต้องออกประกาศใหม่ในทุกๆ ปี จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค หน่วยงานได้ทราบ โดยการวางแผนดำเนินการ

1. จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์หรือออกเป็นประกาศจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชาสัมพันธ์ทางเวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ สถานีวิทยุในท้องถิ่น และจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการรับทราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

2. ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยลงพื้นที่แจกจ่ายเอกสาร ประกาศ ให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการ ได้ทราบว่าสินค้าและบริการใดที่จะต้องปิดป้ายแสดงราคาจำหน่าย วิธีการปิดป้ายแสดงราคาและโทษสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนไม่ปิดป้ายแสดงราคา หากผู้ประกอบการมีการฝ่าฝืนก็จะถูกดำเนินคดี

3. จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเองโดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ หากพบผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตาม สามารถร้องเรียนต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 (4 ตุลาคม 2560) แนวการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

1. เมื่อมีการออกประกาศ กกร. เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว จะต้องจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น หรือท้องที่ช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและถือ

ปฏิบัติ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ หรือขอความร่วมมือสถานีวิทยุในท้องถิ่นช่วยประชาสัมพันธ์

2. ให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์นโยบายให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ หากไม่ปฏิบัติตามก็จะมีความผิดถูกเปรียบเทียบปรับ

3. ของบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นโยบายขนาดใหญ่ติดตั้งในบริเวณชุมชนต่างๆ ให้ทั่วถึง ของบประมาณจัดทำโบรชัวร์ แนะนำการปฏิบัติตามนโยบายเพื่อแจกจ่ายให้บุคคลตามสถานที่ต่างๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์ 4 (12 ตุลาคม 2560) มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เป็นเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เพื่อปฏิบัติงานในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งการให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการในการปฏิบัติ เกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

สรุปผลการสัมภาษณ์การจัดการบังคับใช้ด้านการวางแผน ขั้นตอนการวางแผน เป็นการกำหนดให้มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์นโยบาย เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบและปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบสิทธิของตนเอง โดยการจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำและต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

4.5.2.2 แนวดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 การนำแผนสู่การปฏิบัติ (Do)

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 (4 ตุลาคม 2560) การจัดทำหนังสือนำส่ง ประกาศ กกร. ให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาสัมพันธ์จังหวัด นายอำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์การปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำทุกเดือน ในทุกพื้นที่และมีความสม่ำเสมอการเขียนโครงการ/แผนงานเพื่อขอรับความสนับสนุนด้านงบประมาณในการประชาสัมพันธ์นโยบาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 (4 ตุลาคม 2560) จัดทำหนังสือนำส่ง ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาสัมพันธ์จังหวัด นายอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์การปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำ

ผู้ให้สัมภาษณ์ 4 (9 ตุลาคม 2560) ประกาศ กกร. เรื่องการแสดงราคาสินค้าและบริการมีอายุนับจากวันประกาศ 1 ปี กกร. จึงต้องออกประกาศฯ ทุกปี เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการค้าของปีนั้นๆ สำนักงานจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศ โดยการทำบันทึกถึงผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับทราบ และลงนามในหนังสือนำส่งประกาศฯ เพื่อส่งให้หน่วยงานราชการต่างๆ เช่น อำเภอ เทศบาล อบต. ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติตามประกาศฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติให้ถูกต้อง ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ต่างๆ ประชาสัมพันธ์ประกาศฯ และแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติ ทั้งในช่วงเวลาปกติ และช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เนื่องจากประชาชนมีการเดินทางจำนวนมาก อาจทำให้ผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้ หรือช่วงวันสำคัญทางศาสนา เทศกาลกินเจ ฯลฯ เพราะมีความต้องการสินค้าที่ต้องใช้ในวันสำคัญนั้นๆ เป็นจำนวนมากอาจทำให้มีการขึ้นราคาสินค้าโดยไม่จำเป็น

สรุปผลการสัมภาษณ์การจัดการบังคับใช้ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติ เป็นการประชาสัมพันธ์นโยบาย โดยการ

1) จัดทำหนังสือขอความร่วมมือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่นประชาสัมพันธ์จังหวัด อำเภอทุกอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติ และผู้บริโภคได้ทราบ 2) จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ สถานีวิทยุในท้องถิ่น 3) การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำทุกเดือน ในทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

4.5.2.3 แนวดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check)

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 (3 ตุลาคม 2560) จากการออกตรวจสอบผู้ประกอบการ เมื่อนโยบายออกบังคับใช้แล้ว พบปัญหา 1) ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของการปิดป้ายแสดงราคา เนื่องจากในการจำหน่ายสินค้าหรือบริการผู้ซื้อหรือผู้รับบริการมักจะสอบถามราคาเองเพื่อต่อรองราคา 2) ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่จะอ้างว่าไม่ทราบว่ามีกฎหมายบังคับให้ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ 3) เมื่อมีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการไว้แล้ว ในร้านค้าขนาดย่อมมักจะขายไม่ตรงกับราคาที่แสดงไว้ โดยผู้ซื้อจะขอลดราคา หรือทางร้านจะลดราคาให้กับลูกค้าของตนเองเมื่อมีการซื้อสินค้าหรือบริการหลายอย่าง หรือลูกค้าเป็นคนคุ้นเคยกัน แต่ถ่าขายถูกกว่าราคาที่แสดงก็ไม่มีความผิด 4) ผู้ประกอบการค้าบางรายที่จำหน่ายสินค้าหลายรายการไม่ทราบว่าสินค้าใดที่นโยบายบังคับให้ปิดป้ายแสดงราคา 5) การให้บริการบางรายการไม่สามารถที่จะแสดงราคาได้ทั้งหมด เนื่องจากมีหลากหลายการให้บริการ โดยการให้บริการผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนด เช่น การซ่อมต่างๆ 6) สินค้าบางประเภทจะปิดป้ายแสดงราคาได้ยากเนื่องจากราคาจะเปลี่ยนแปลงตามสภาพ เช่น ผักสดหรือผลไม้สด 8) เมื่อทางราชการไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้ประกอบการเริ่มจะละเลยไม่ปฏิบัติตามป้ายแสดงราคาเริ่มหลุด หรือหล่น หรือไม่แสดงราคา 9) ผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าบางประเภทไม่สามารถแสดงราคาที่ต้องการจำหน่ายจริง (ต่ำกว่าร้านอื่น) เนื่องจากอาจจะเกิดปัญหากับผู้ประกอบการด้วยกัน เช่น ก๊าซหุงต้ม ร้านของฝากที่มีพื้นที่ติดกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 (4 ตุลาคม 2560) มักจะพบผู้ประกอบที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ค้าในตลาดสด ตลาดนัดร้านโชห่วย ร้านอาหารข้างทาง ฯลฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ตักเตือน ก็บอกว่าไม่ทราบว่าต้องแสดงราคา บางคนก็เพิกเฉย บางคนบอกปิดป้ายแสดงราคายาก เช่น แผงผัก หรือของกินของใช้เบ็ดเตล็ด หากพบผู้กระทำผิด ในบางครั้งไม่สามารถดำเนินคดีได้ เนื่องจากผู้ประกอบการมักอ้างว่า เมื่อดำเนินคดีกับตน ก็ต้องดำเนินคดีกับคนอื่นด้วย เพราะคนอื่นก็ทำผิด ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมายเพียงพอ และมีประสบการณ์น้อย และการเปรียบเทียบปรับต้องให้เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการขึ้นไปเป็นผู้เปรียบเทียบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 (4 ตุลาคม 2560) จากการออกตรวจสอบ มักจะพบผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคา เมื่อแนะนำก็รับปากว่าจะทำตาม แต่เมื่อคราวหลังไปตรวจสอบก็ไม่มีการแสดงราคา

ผู้ให้สัมภาษณ์ 4 (9 ตุลาคม 2560) การตรวจสอบไม่ทั่วถึง เนื่องจากสำนักงานมีภารกิจหลายด้าน รวมทั้งบุคลากรมีจำนวนน้อย 2) จากการตรวจสอบพบผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามนโยบายอ้างว่าไม่ทราบนโยบาย ไม่มีเวลาทำป้ายราคา ทำป้ายราคาแล้วยุ่งยาก แต่เจ้าหน้าที่ชี้แจงว่าหากไม่ทำจะมีโทษตามกฎหมาย ก็รับปากว่าจะทำ แต่เมื่อเวลาผ่านไป เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบซ้ำ ก็ว่าผู้ประกอบการบางรายก็ยังไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่ก็ได้แต่แนะนำให้ทำและมอบประกาศฯ ให้ถือปฏิบัติ 3) บางครั้งการ

ตรวจสอบตามข้อร้องเรียนว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย ผู้ประกอบการมีการโวยวาย อ้างว่าร้านอื่นก็ไม่เห็นติดป้ายราคาทำไมไม่ไปตรวจมาตรวจร้านตนเองทำไม เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ บางครั้งมีการอวดเบ่งอำนาจว่าใหญ่โตประมาณว่าข่มเจ้าหน้าที่ที่ไปตรวจสอบ และมีปัญหาอื่นมากมายในการตรวจสอบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ 5 (12 ตุลาคม 2560) ประชาชน ผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจและใส่ใจในการปฏิบัติตามนโยบายการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เนื่องจากความเคยชินในการค้าขาย ขี้เกียจ และความคิดที่ว่ายุ่งยาก เพิ่มภาระให้แก่ตนเองในการขายสินค้า ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติในการตรวจสอบมีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถดำเนินการออกตรวจสอบได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ รวมไปถึงงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีน้อย การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้รับความร่วมมือน้อย นอกจากนี้ยังมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่แสดงราคาสินค้าจากประชาชนอยู่เรื่อยๆ

สรุปผลการสัมภาษณ์การจัดการบังคับใช้ด้านการตรวจสอบ ในขั้นตอนการตรวจสอบนั้นเป็นการตรวจสอบโดยให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบโดยลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ตลาด การตรวจสอบมี 2 กรณี คือ การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ และการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเป็นผู้เสียหาย หรือพบเห็นการกระทำความผิด ปัญหาที่พบ คือ 1) ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจสอบและแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างทั่วถึง 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนนโยบายได้

4.5.2.4 แนวดำเนินการตามขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (Act)

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 (3 ตุลาคม 2560) จากการตรวจสอบ ผู้ประกอบการอ้างว่าไม่ทราบนโยบายอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบจะละเลยเพิกเฉยในการปฏิบัติตามนโยบาย ควรต้องมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 (4 ตุลาคม 2560) ผู้ประกอบการที่อยู่ห่างไกล บางครั้งข่าวสารไม่ทั่วถึงก็ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบาย โดยการขอความความมือจากผู้นำหมู่บ้านหรือผู้นำในชุมชน

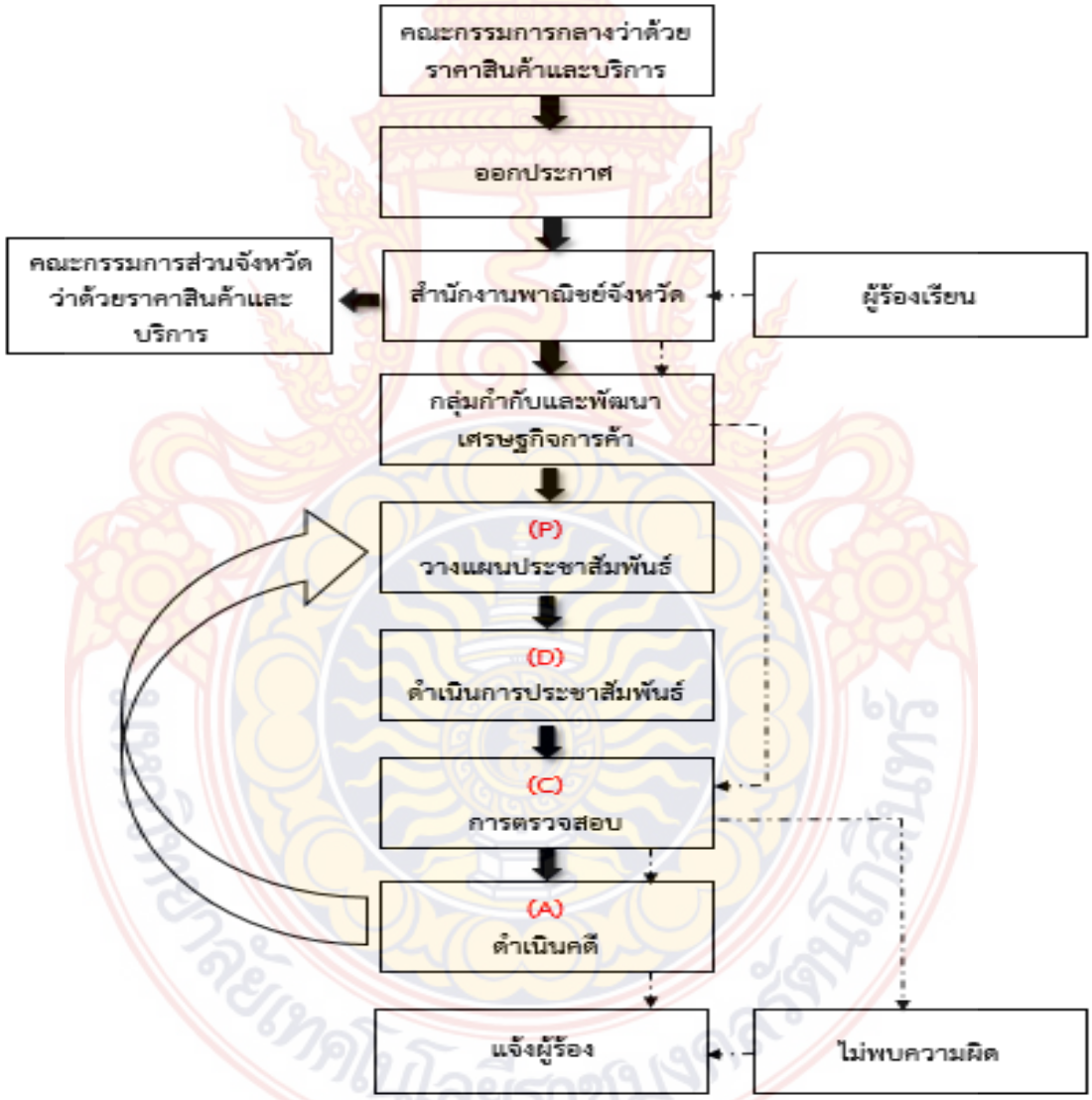
ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 (4 ตุลาคม 2560) ด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงและเข้าใจ อาจเป็นการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโซเชียลมีเดีย เพราะเข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่นิยม

ผู้ให้สัมภาษณ์ 4 (9 ตุลาคม 2560) การประชาสัมพันธ์นโยบายควรมีแนวทางใหม่ๆ ที่เข้าถึงผู้ประการได้ง่าย และครอบคลุมทุกพื้นที่ ผู้ประกอบการที่เป็นรายย่อยและอยู่พื้นที่ห่างไกล ยังไม่เข้าใจและยังไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตามและมีโทษหากไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินเดินคดีได้เนื่องจากปัญหาเกิดจากหน่วยงานเอง ที่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

ผู้ให้สัมภาษณ์ 5 (12 ตุลาคม 2560) กำหนดนโยบายในการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการโดยเฉพาะ กำหนดนโยบายการถ่ายโอนอำนาจหรือภารกิจงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้ดำเนินงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งมีจำนวนน้อยและมีภารกิจหน้าที่เป็นจำนวนมาก

สรุปผลการสัมภาษณ์การจัดการบังคับใช้ด้านการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา จากปัญหาที่พบสามารถปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมดังนี้ 1) ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่ทราบว่าต้องมีการแสดงราคาสินค้า ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จะได้ไม่มีข้ออ้างจากผู้ประกอบการว่าไม่รู้นโยบาย 2) ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการดำเนินเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง ไม่มีข้อยกเว้น 3) ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ปฏิบัติที่มีจำนวนน้อย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการ ถ่ายโอนอำนาจหรือมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเพิ่มเติม

4.5.3 ผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ และพบว่าแนวดำเนินการในการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เป็นไปตามวงจรเดมมิง (Deming Cycle) โดยกระบวนงานประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุงแก้ไข (Act) ซึ่งมีทางเดินงานและรายละเอียดงาน ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงทางเดินงานและรายละเอียดงาน การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากภาพที่ 4.1 สามารถอธิบายขั้นตอนการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ได้ดังนี้

1. เมื่อมีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ส่วนกลางจะแจ้งให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทราบ เพื่อรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะประธานคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กจร.)

2. วางแผนประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบและปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบสิทธิของตนเอง โดยการจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำ และต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่นประชาสัมพันธ์จังหวัด อำเภอทุกอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติและผู้บริโภคได้ทราบ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ สถานีวิทยุในท้องถิ่น การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำทุกเดือนในทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

4. การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบโดยให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบโดยลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ตลาด การตรวจสอบมี 2 กรณี คือ การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ และการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเป็นผู้เสียหายหรือพบเห็นการกระทำความผิด เมื่อทำการตรวจสอบแล้วจะต้องรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. ดำเนินคดี ผู้ฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท แต่ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่ทราบว่าต้องมีการแสดงราคาสินค้าหรือทราบแล้วยังฝ่าฝืน โดยมีข้ออ้างว่าไม่ทราบนโยบาย หรือถ้าจะดำเนินคดีก็ให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบการใกล้เคียงด้วย บางครั้งเจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถดำเนินคดีได้

จะเห็นได้ว่า เมื่อถึงขั้นตอนการดำเนินคดี ในบางครั้งจะไม่สามารถทำได้ ด้วยองค์ประกอบหลายประการ จึงต้องกลับไปทบทวนกิจการมการทำงานตั้งแต่ขั้นแรก หาข้อบกพร่องต่างๆ ตามวงจร PDCA แต่ในขั้นตอนการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่สามารถแยก PDCA ออกจากกันได้เด็ดขาด ซึ่งจะพบว่า ใน PDCA ก็ยังต้องมี PDCA อีก หรือเรียกง่ายๆ ว่า ใน PDCA ใหญ่ ก็ต้องมี PDCA ย่อยๆ อีก เพื่อให้งานสำเร็จ

4.6 ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบายของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติ ดังนี้

4.6.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการวางแผน (Plan)

ปัญหา การปฏิบัติงานในระดับจังหวัด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กจร.) มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน และมีผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่เกิน 9 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง พาณิชย์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการในเขตจังหวัด ในเรื่องการกำหนดราคาซื้อหรือราคาจำหน่ายสินค้าหรือบริการควบคุม รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์อื่นๆ เกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ และพิจารณาเรื่องที่มีการร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากการกระทำอันมีผลกระทบกระเทือนต่อราคา

มีสำนักงาน กจร.ในทุกจังหวัด มีพาณิชย์จังหวัดเป็นหัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงาน รวมถึงการจัดทำแผนการดำเนินการตามนโยบาย แต่ในปัจจุบันแทบไม่มีบทบาทในการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับภารกิจที่ต้องดำเนินการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการตามนโยบาย

ข้อเสนอแนะ ควรใช้กลไลอำนาจหน้าที่ของ กจร. ให้เป็นประโยชน์ในด้านการวางแผนหรือด้านอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ และเป็นตัวขับเคลื่อนในการบังคับใช้นโยบาย ด้านอัตรากำลังควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับภารกิจ

4.6.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do)

ปัญหา การประชาสัมพันธ์เมื่อมีการออกนโยบายแล้วยังทำได้ไม่ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการส่งหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยประชาสัมพันธ์นโยบาย และการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน แต่สำนักงานพาณิชย์ไม่สามารถทราบได้ว่านโยบายที่จัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ นั้น ได้ถูกเผยแพร่ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วถึงหรือไม่ การลงพื้นของเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบายเป็นวิธีที่ดีเพราะจะได้พบกับผู้ประกอบการโดยตรง หากผู้ประกอบการมีข้อสงสัยก็สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ แต่เนื่องจากสำนักงานมีบุคลากรที่รับผิดชอบจำนวนน้อยประกอบกับมีภาระในการทำงานหลายด้านจึงไม่สามารถลงพื้นที่ได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์นโยบายให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ รวมไปถึงสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube อาจจะทำเป็นรูปแบบของ Infographics เพื่อให้ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้างของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันสังคมไทยนิยมเสพสื่อโซเชียลมีเดียเพราะเข้าถึงได้ง่าย สำนักงานพาณิชย์ควรปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

2. สร้างเครือข่ายภาคประชาชน ด้านการคุ้มครองสิทธิ์ของตนเองตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อเป็นหูเป็นตาให้เจ้าหน้าที่ หากพบผู้ประทำผิดให้แจ้งสำนักงานพาณิชย์หรือแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบายได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ได้ตลอดเวลา

3. จัดอบรมผู้นำชุมชนหรือผู้นำหมู่บ้านให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้นำชุมชนหรือผู้นำหมู่บ้านเหล่านั้นไปเผยแพร่ต่อผู้ประกอบการในชุมชน

4. ควรพิจารณาเสนอส่วนกลาง ในการถ่ายโอนอำนาจหรือภารกิจงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดผู้ประกอบการในพื้นที่นั้นๆ มากที่สุด และมีบุคลากรจำนวนมาก

5. ในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยนั้น ไม่สามารถเพิ่มจำนวนได้ เพราะเป็นกรอบอัตรากำลังตามที่กระทรวงจัดสรรมาให้ การเพิ่มทำได้ยากเพราะเป็นอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก แต่อาจจะขอความร่วมมือหน่วยงานอื่นในในการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น สคบ. ตำรวจ ทหาร เป็นต้น

4.6.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการตรวจสอบ (Check)

ปัญหา การตรวจสอบมี 2 กรณี คือ การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ และการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ซึ่งตนผู้เสียหาย หรือพบเห็นการกระทำความผิด เมื่อทำการตรวจสอบมักจะพบว่ามีผู้ประกอบการจำนวนมาก

ที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และมักจะอ้างว่าไม่ทราบนโยบายบ้าง อ้างว่าเคยปิดป้ายแสดงราคาแล้วแต่ป้ายราคาหาย หรือราคาที่เคยแสดงลบเลือนไปลบเลือนไป ทั้งๆ ที่เจ้าหน้าที่เคยไปตรวจสอบและให้คำแนะนำไว้แล้ว แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้ประกอบการเริ่มจะละเลยไม่ปฏิบัติตาม บางครั้งการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย ผู้ประกอบการมีการโวยวาย อ้างว่าร้านอื่นก็ไม่เห็นติดป้ายราคาทำไมไม่ไปตรวจมาตรวจร้านตนเองทำไม เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ บางครั้งมีการอวดเบ่งอำนาจว่าใหญ่โต ข่มขู่เจ้าหน้าที่ที่ไปตรวจสอบ และมีปัญหาอื่นมากมายในการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

1. พื้นที่ใดหากเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบบ่อยแล้วผู้ประกอบการยังฝ่าฝืนก็ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย การตรวจสอบตามข้อร้องเรียนหากพบการกระทำผิดก็ต้องดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน

2. ในส่วนของสินค้าบางประเภทที่มีการแสดงราคายาก อาจจะของบประมาณจากกระทรวงพาณิชย์จัดทำแผ่นป้ายแสดงราคาแบบที่สามารถลบแล้วเขียนใหม่ได้ เพื่อแจกจ่ายให้ผู้ประกอบการถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีในการที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย

3. การตรวจสอบไม่ว่าเป็นการตรวจสอบตามปกติหรือการตรวจสอบตามข้อร้องเรียน ควรบูรณาการร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หลายๆ หน่วยงานเพื่อร่วมทำการตรวจสอบ ควรมีตำรวจ ทหาร ร่วมด้วย เพื่อที่เวลาจะดำเนินคดีก็จะได้ง่ายขึ้นเพราะมีพยานหลายฝ่ายและป้องกันการข่มขู่จากผู้ประกอบการที่มีอิทธิพล

4.6.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (Act)

ปัญหา กรณีมีการฝ่าฝืนกฎหมายเจ้าหน้าที่ก็จะต้องดำเนินคดี โดยเปรียบเทียบปรับไม่เกิน 10,000 บาท ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบตามแผนหรือตรวจสอบตามข้อร้องเรียน แต่ในความเป็นจริงการดำเนินคดีทำได้ยาก เพราะหากจะดำเนินคดีบางครั้งผู้กระทำผิดจะกล่าวหาเจ้าหน้าที่ว่าละเลยหรือเลือกปฏิบัติถ้าดำเนินคดีกับตนก็ต้องดำเนินคดีผู้ประกอบการอื่นที่ไม่แสดงราคาด้วย ผู้ประกอบการที่เป็นรายย่อยและอยู่พื้นที่ห่างไกล ยังไม่เข้าใจและยังไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตามและมีโทษหากไม่ปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินเดินคดีได้ เนื่องจากปัญหาเกิดจากหน่วยงานเอง ที่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมายเพียงพอ และมีประสบการณ์น้อย และการเปรียบเทียบปรับต้องให้เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการขึ้นไปเป็นผู้เปรียบเทียบ หากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการออกตรวจสอบพบผู้กระทำความผิดก็ไม่สามารถดำเนินคดีได้

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการรายใดที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำไปแล้วให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน เมื่อคราวหน้าไปตรวจสอบหากไม่ปฏิบัติก็ควรดำเนินคดีให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้ประกอบการรายอื่น รายใดที่ยังไม่เคยแนะนำก็แนะและบันทึกไว้เพื่อไว้ตรวจสอบคราวหน้าต่อไป เพื่อที่ผู้ประกอบการจะได้ไม่มีข้ออ้าง

2. ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ดูแลรับผิดชอบในแต่ละท้องที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในกฎหมายนี้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบติงานและการบังคับใช้กฎหมาย อันเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมและสามารถดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง

3. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายและวิธีปฏิบัติในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ดีอย่างหนึ่ง

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

5.1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

5.1.1.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.1.5 เพื่อศึกษาปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบายของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วย ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศลาลเมืองหัวหิน จำนวน 733 ราย และบุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการจำนวน 259 ราย สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random sampling) และบุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

5.1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ได้ค่า IOC = 0.880 และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า = 0.836

2) แบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.2.3 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านอาหารด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 259 ชุด และทำการสัมภาษณ์บุคลากรจำนวน 5 รายด้วยตนเอง

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณณา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) โดยการทดสอบ ค่า t-test การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5.1.2.4 สรุปผลการศึกษาวิจัย

1) ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 มีอายุระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70

2) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

2.1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=2.83) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 โดยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.32) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย ($\bar{x}$ = 2.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการได้รับการสื่อสารนโยบาย ผลการศึกษา พบว่าระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$=2.23)) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 2.59) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 1.93)

2. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ผลการศึกษา พบว่าระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.32) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.53 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ประกอบการคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่าย ($\bar{x}$ = 3.12)

3. ด้านความชัดเจนของนโยบาย ผลการศึกษา พบว่าระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ ด้านความชัดเจนของนโยบาย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=2.94) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ประกอบการเข้าใจชัดเจนว่าหากผู้ประกอบการไม่แสดงราคาสินค้าและค่าบริการจะมีความผิดตามนโยบายโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.05) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับ

หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ ($\bar{x}$ = 2.82)

2.2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ผลการศึกษา พิจารณาในภาพรวมพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารต่างประเภทกัน ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ประกอบการต่างประเภทกิจการมีความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการต่างกัน

2.3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ประกอบการ และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย

1. ปัญหา ผู้ประกอบการแสดงคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 7 ปัญหา โดยปัญหาจำนวนมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย จำนวน 4 ปัญหา คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีบทบาทน้อยในการให้คำแนะเกี่ยวกับนโยบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายแก่ผู้ประกอบการ และการประชาสัมพันธ์ของราชการเพื่อสร้างการรับรู้นโยบายหรือความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการไม่ทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะ ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะว่าสินค้าทุกอย่างควรมีการแสดงราคา และควรมีการลงโทษผู้ฝ่าฝืนนโยบายอย่างจริงจัง

2.4) วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า การจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายมีแนวดำเนินการตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง ซึ่งได้แก่

1. การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดให้มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์นโยบาย เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบและปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบสิทธิของตนเองและต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

2. การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) เป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์นโยบายโดยการจัดทำหนังสือขอความร่วมมือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติ และผู้บริโภคได้ทราบ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคา

3. การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบโดยลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ การตรวจสอบมี 2 กรณี คือ การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบและการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเป็นผู้เสียหาย หรือพบเห็นการกระทำความผิด

4. การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act) ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่ทราบว่าต้องมีการแสดงราคาสินค้า ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่ม

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการดำเนินเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง ไม่มีข้อยกเว้น ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ปฏิบัติที่มีจำนวนน้อย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการ ถ่ายโอนอำนาจหรือมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเพิ่มเติม

2.4) วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบายของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในการบังคับใช้นโยบาย และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบาย มีดังนี้

1. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการวางแผน (Plan)

ปัญหา จังหวัดไม่ได้ใช้กลไกอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ทำให้การดำเนินการตามนโยบายเป็นไปอย่างไม่มีแบบแผน การประชาสัมพันธ์นโยบายยังไม่ทั่วถึง ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยและยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการตามนโยบาย

ข้อเสนอแนะ ควรมีการประชุมขับเคลื่อนวางแผนการบังคับใช้นโยบายด้านอัตรากำลังควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับภารกิจ

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do)

ปัญหา การประชาสัมพันธ์นโยบายแล้วยังทำได้ไม่ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์นโยบาย และการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน การลงพื้นให้คำแนะนำให้ผู้ประกอบการโดยตรงยังทำได้น้อย เนื่องจากสำนักงานมีบุคลากรน้อย

ข้อเสนอแนะ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ รวมไปถึงสื่อโซเชียลมีเดีย สร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อเป็นหูเป็นตาให้เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดอบรมผู้นำชุมชนหรือผู้นำให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย เพื่อให้ผู้นำชุมชนไปเผยแพร่ต่อผู้ประกอบการในชุมชน พิจารณาเสนอส่วนกลางในการถ่ายโอนภารกิจงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดผู้ประกอบการมากที่สุด

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการตรวจสอบ (Check)

ปัญหา การตรวจสอบมักจะพบว่ามีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินคดีได้ เนื่องจากอ้างว่าไม่เคยทราบว่านโยบายต้องให้แสดงราคาหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่เคยมาแนะนำ ผู้ประกอบการที่เป็นรายย่อยและอยู่พื้นที่ห่างไกล ยังไม่เข้าใจและยังไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตามและมีโทษหากไม่ปฏิบัติตาม

ข้อเสนอแนะ พื้นที่ใดหากเจ้าหน้าที่เคยตรวจสอบแล้วหากผู้ประกอบการยังฝ่าฝืนก็ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย สินค้าบางประเภทที่มีการแสดงราคายาก อาจของบประมาณจากกระทรวงพาณิชย์จัดทำแผ่นป้ายแสดงราคาแบบที่สามารถลบแล้วเขียนใหม่ได้ให้ผู้แก่ประกอบการ ถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติตามนโยบาย การตรวจสอบควรบูรณาการร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ด้วย

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (Act)

ปัญหา กรณีมีการฝ่าฝืนนโยบายเจ้าหน้าที่ก็จะต้องดำเนินคดี โดยเปรียบเทียบปรับไม่เกิน 10,000 บาท แต่ในความเป็นจริงการดำเนินคดีทำได้ยาก เพราะหากจะดำเนินคดีบางครั้งผู้กระทำผิดจะกล่าวหาเจ้าหน้าที่ว่าละเลย หรือเลือกปฏิบัติถ้าดำเนินคดีกับตนก็ต้องดำเนินคดีผู้ประกอบการอื่นที่ไม่แสดงราคาด้วย ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมายเพียงพอและมีประสบการณ์น้อย และการเปรียบเทียบปรับต้องให้เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการขึ้นไปเป็นผู้เปรียบเทียบ หากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการออกตรวจสอบพบผู้กระทำความผิดก็ไม่สามารถดำเนินคดีได้

ข้อเสนอแนะ ผู้ประกอบการที่เจ้าหน้าที่ได้เคยแนะนำแล้วให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน หากพบว่ายังไม่ปฏิบัติก็ควรดำเนินคดีให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ดูแลรับผิดชอบในแต่ละท้องที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในกฎหมายนี้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบติงานและการบังคับใช้นโยบาย ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายและวิธีปฏิบัติในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้แสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพราะเห็นว่าการที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มีโอกาสเห็นราคาสินค้าหรือบริการช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการได้ง่ายขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ Van Horn and Van Meter, 1976 (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 449-452) อธิบายว่า ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ส่งผลต่อการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติอย่างได้ผล โดยทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ทิศทางของการตอบสนอง และความตั้งใจของผู้ปฏิบัติเอง นอกจากนั้นยังเป็นไปตามที่ Sabatier and Mazmanian, 1980 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 34) ซึ่งได้เสนอกรอบแนวคิดที่เรียกว่า A Conceptual Framework of the Implementation Process ไว้ใน ปี ค.ศ. 1980 และได้อธิบายว่าทัศนคติต่อนโยบายสาธารณะของประชาชน มีความสำคัญต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายสาธารณะบางประเภท เช่น นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อรัฐบาลประกาศใช้และนำนโยบายไปปฏิบัติกลุ่มที่ได้ประโยชน์จากนโยบายจะรู้สึกสบายใจและพร้อมจะปฏิบัติตาม

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลอพงษ์ คงเจริญ (2548) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และพบว่า การไม่ติดป้ายราคาของร้านค้าปลีก เป็นข้อเสียประการหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ใช้บริการ และยังเป็นไปตามงานวิจัยของ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาภาพรวมมีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การแสดงราคาสินค้าและบริการไว้อย่างชัดเจน

ด้านการได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งน่าจะเป็นเพราะมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต น้อยเกินไป ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถเข้าถึงและทราบนโยบาย หรือทำให้ผู้ประกอบการไม่เข้าใจและไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างถูกต้อง

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ Van Horn and Van Meter, 1975 (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 449-452) อธิบายว่า การสื่อข้อความ เป็นการสื่อสารให้ผู้นำไปปฏิบัติทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องกระทำ ปัญหาคือ อาจกิดการบิดเบือนข้อมูลทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา โดยผู้สื่อสารเลือกเน้นและตีความเอาเอง ยิ่งไปกว่านั้นยังอาจมีปัญหาขาดเอกภาพของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และยังเป็นไปตามที่ Sabatier and Mazmanian, 1980 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 34) ซึ่งได้อธิบายว่า สื่อสารมวลชนมีความสำคัญต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อย 2 ประการ คือ 1) ช่วยพัฒนาการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ 2) สื่อวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์จะมีอิทธิพลในการจูงใจให้สาธารณชนเห็นคล้อยตามหรือต่อต้าน สื่อสารมวลชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อนโยบายที่นำไปปฏิบัติ รวมทั้งเป็นส่วนสำคัญในการเผยแพร่นโยบายของรัฐบาล และกิจกรรมที่สำคัญต่อประชาชน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโท สราวุฒิ พงศ์วัชร์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนะของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตต่อการบังคับใช้นโยบายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตต่อการบังคับใช้นโยบาย ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ได้เสนอแนะให้ ภาครัฐควรออกสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อสาระของพระราชบัญญัติฯ ตลอดจนโทษและพิษภัยของการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้แก่เด็ก เยาวชน นักศึกษา และประชาชนโดยทั่วไปให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันร้านค้าและประชาชนโดยทั่วไปยังไม่ทราบและไม่เข้าใจรายละเอียดเนื้อหาสาระของการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เท่าใดนัก และยังเป็นไปตามที่ ฉมานันท์ แก้วอินต๊ะ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ.2552 ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน พบว่า การนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติในครั้งนี้ประสบความล้มเหลวเพราะปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้ 1) การขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการเผยแพร่ และการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุง เพราะไม่มีการรับรู้ในเรื่องแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงตั้งแต่เริ่มแรกของการดำเนินงาน จึงไม่มีผลการนำแผนผู้สูงอายุฯ ฉบับปรับปรุงไปปฏิบัติในขั้นตอนอื่นๆ เช่นกัน

ด้านความชัดเจนของนโยบาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะผู้ประกอบการเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ เมื่อได้อ่านทำความเข้าใจประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ Van Horn and Van Meter, 1975 (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 449-452) อธิบายว่า ความชัดเจนของมาตรฐานนโยบายโดยทั่วไปจะกำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบแบบแผนของงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตาม

นโยบาย หรือให้ผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติทุกระดับมีความเข้าใจอย่างเดียวกันว่าควรปฏิบัติอย่างไร และยังเป็นไปตามที่ Sabatier and Mazmanian, 1980 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 34) ได้อธิบายว่า ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายมีความสำคัญต่อการจัดทำแนวทางการประเมินนโยบาย ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือเกราะป้องกันความสับสนและบิดเบือนการปฏิบัติของบุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และความชัดเจนของวัตถุประสงค์จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และและความชัดเจนของมาตรฐานนโยบาย ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่างๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ

5.2.2 เปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ ระหว่างผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล และผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารต่างประเภทกัน ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการทั้ง 2 ประเภท ถึงแม้จะมีสถานะต่างกัน แต่ต้องปฏิบัติตามนโยบายเดียวกัน ถ้าหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามนโยบายก็ต้องได้รับโทษตามที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ Van Horn and Van Meter, 1975 (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต, 2558, หน้า 22) อธิบายว่า การบังคับใช้นโยบายมักใช้มาตรการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ บรรทัดฐาน สิ่งจูงใจ และการลงโทษ และยังเป็นไปตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ, 2542, หน้า 2,10 ที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 4 “จำหน่าย” หมายความว่า ขาย แลกเปลี่ยน ให้ จ่ายแจก โอนสิทธิการครอบครองสินค้าให้แก่บุคคลอื่น หรือให้บริการ และมาตรา ๒๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ซื้อเพื่อจำหน่ายหรือผู้นำเข้าเพื่อจำหน่ายสินค้าหรือบริการ แสดงราคาสินค้าหรือบริการ ในการนี้คณะกรรมการอาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแสดงราคาสินค้าหรือบริการไว้ด้วยก็ได้ จะเห็นได้ว่านโยบายกำหนดให้ผู้จำหน่ายต้องแสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการ หมายความว่า ผู้ประกอบการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายเช่นเดียวกัน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิณ ยุทธโกษา (2557) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามนโยบายการจัดการน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของตัวแทนระดับบริหารจากสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ซึ่งได้แก่ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 199 แห่ง ในตำบลหนองแก และตำบลหัวหิน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของตัวแทนสถานประกอบการประเภทต่างกันและสถานที่ตั้งต่างกัน

5.2.3 แนวทางในการจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานมีแนวดำเนินการตามวงจรคุณภาพของเด็มมิ่ง ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act) ดังนี้

5.2.3.1 แนวดำเนินการในขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผน เป็นการกำหนดให้มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์นโยบาย เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบและปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบสิทธิของตนเอง โดยการจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำ และต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, หน้า 188-190) กล่าวถึง วงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ในขั้นตอนการวางแผนว่า แผนที่ดีควรมีองค์ประกอบ คือ การกำหนดขอบเขตปัญหาให้ชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การกำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้องแม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ และยังเป็นไปตามที่ Gulick and Urwick, 1973 (อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 22) อธิบายความหมายของการวางแผนว่า การวางแผนงานจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาการ และวิจารณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

5.2.3.2 แนวดำเนินการในขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติ เป็นการประชาสัมพันธ์นโยบายโดยการ จัดทำหนังสือขอความร่วมมือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่นประชาสัมพันธ์จังหวัด อำเภอทุกอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติ และผู้บริโภคได้ทราบ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ สถานีวิทยุในท้องถิ่น การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำทุกเดือน ในทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ อุทัย บุญประเสริฐ (2545, หน้า 76) ได้อธิบายวงจร PDCA หรือวงจรเดมมิ่ง ขั้นการปฏิบัติว่า Do คือการลงมือปฏิบัติ หลังจากจบจากการวางแผนแล้วก็เข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ที่เสนอไว้ และยังเป็นไปตามที่ Melnyk and Denzler (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 98-99) กล่าวถึงวงจรคุณภาพ (PDCA) ในขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือลงมือทำว่าเป็นการลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็กๆ เพื่อทดลองดูก่อน

5.2.3.3 แนวดำเนินการในขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบโดยให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบโดยลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ตลาด การตรวจสอบมี 2 กรณี คือ การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ และการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเป็นผู้เสียหาย หรือพบเห็นการกระทำความผิด ปัญหาที่พบ คือ ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจสอบและแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนนโยบายได้

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า Melnyk and Denzler (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 98-99) กล่าวถึงวงจรคุณภาพ (PDCA) ในขั้นตอนการตรวจสอบว่า เป็นการตรวจสอบหรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด และยังเป็นไปตามที่ อุทัย บุญประเสริฐ (2545, หน้า 76) อธิบายว่า การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติเมื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น

5.2.3.4 แนวดำเนินการในขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา จากปัญหาที่พบ คือ ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่ทราบว่าต้องมีการแสดงราคาสินค้า ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จะได้ไม่มีข้ออ้างจากผู้ประกอบการว่าไม่รู้นโยบาย ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการดำเนินเนินคดีกับผู้ที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง ไม่มีข้อยกเว้น ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ปฏิบัติที่มีจำนวนน้อย ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยการถ่ายโอนอำนาจหรือมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเพิ่มเติม เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า อุทัย บุญประเสริฐ (2545, หน้า 76) อธิบายความหมายของการการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาว่า คือ การปฏิบัติตามผลการตรวจสอบ หรือแก้ไขการปฏิบัติการใดๆ ที่เหมาะสมตามผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนการตรวจสอบหากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้จัดทำเป็นมาตรฐานซึ่งเรียกขั้นตอนนี้ ว่าการนำไปปฏิบัติและกำหนดเป็นมาตรฐาน (Action) และยังเป็นไปตามที่ Melnyk and Denzler (อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 98-99) อธิบายว่า การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์ดูแล้วอาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็นหลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ๆ ต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ในการดำเนินงานตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณด้านทักษะการปฏิบัติงานทางด้านกฎหมายค่อนข้างมาก จำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มบุคคลกรในการปฏิบัติ หรือเป็นลักษณะอาสาสมัคร หรือการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ให้เข้ามามีบทบาทในการดูแลราคาและพฤติกรรมทางการค้าให้เป็นธรรม

5.3.1.2 ควรมีการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ อำนาจหน้าที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เพิ่มเติม เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดผู้ประกอบการในพื้นที่นั้นๆ และรับรู้ปัญหาในพื้นที่นั้นๆ มากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 ด้านความพร้อมในการปฏิบัตินโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการได้รับการสื่อสารนโยบาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ควรวางลงพื้นที่สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการถี่ขึ้นกว่าเดิม นอกจากนั้น ยังควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ของราชการเพื่อ

สร้างการรับรู้นโยบายหรือความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง และควรบูรณาการกับปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ช่วยประชาสัมพันธ์นโยบาย สร้างการรับรู้แก่ผู้ประกอบการตลอดจนประชาชนทั่วไป

ด้านความชัดเจนของนโยบาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ ดังนั้น ควรมีการสรุปเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจง่ายขึ้น นอกจากนั้น ยังควรมีการแสดงตัวอย่างในการปิดป้ายแสดงราคาที่ถูกต้องให้ผู้ประกอบการทราบ เจ้าหน้าที่ควรศึกษานโยบายเข้าใจอย่าถ่องแท้เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดให้ผู้ประกอบการได้

ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้ประกอบการคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน ดังนั้น ควรสร้างความเข้าใจว่าการแสดงราคาถึงจะไม่ส่งผลต่อยอดจำหน่าย แต่จะส่งผลในทางบวกจากลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการช่วยเหลือผู้ประกอบการบ้าง เช่น ทำป้ายราคาแจกผู้ประกอบการหรือวิธีอื่นที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดทัศนคติทางบวก

5.3.2.2 การจัดการเพื่อการบังคับใช้นโยบาย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาได้แก่ เมื่อมีการตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายหรือไม่ มักพบผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตาม จึงควรแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย หากครั้งต่อไปยังทำผิดอีกควรดำเนินคดีตามกฎหมาย

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน เท่านั้นควรทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภออื่นๆ ด้วย เพื่อจะได้ศึกษาความพร้อมของผู้ประกอบการร้านอาหารในภาพรวมทั้งหมดของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.3.3.2 ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่ร้านอาหารด้วย แล้วนำมาเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบาย ของผู้ประกอบการที่ต่างประเภทกิจการหรือลักษณะของกิจการ รวมไปถึงการแสดงราคาค่าบริการต่างๆ ด้วย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณานุกรม

กรวีร์ ศรีกิจการ. (2544). *นโยบายและการวางแผน. เอกสารประกอบการบรรยายวิชานโยบายและการวางแผน*. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2535) *แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กล้า ทองขาว. (2548). *การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ แนวคิด ทฤษฎีและแนวทางการดำเนินงาน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต. (2558). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ. (24 มกราคม 2560). *เรื่องการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ*. ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ.

คมชัดลึก. (20 กรกฎาคม 2559). *แห่โทรฟ้องสินค้าไม่ติดป้าย - อาหารแพง*. เข้าถึงได้จาก: http://www.komchadluek.net/news/economic/234489, 29 เมษายน 2560.

จำลองลักษณ์ อินทวัน และปราชญ์ ปรัชญาพันธ์. (2552). *ความรู้ และเจตคติที่มีต่อกฎหมายในชีวิตประจำวันของประชาชน ในจังหวัดนครสวรรค์*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

จุมพล หนิมพานิช. (2549). *การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่ายแนวคิด ทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉมานันท์ แก้วอินต๊ะ. (2554). *การนำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2552 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ชูศักดิ์ ประเสริฐ. (2555). *PDCA เพื่อการยกระดับคุณภาพการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก: http://chusak.igetweb.com/index.php, 29 เมษายน 2560.

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์. (2541). *การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2544). *เทคนิควิธีการวิเคราะห์นโยบาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธันภัทร โคตรสิงห์. (2556). การนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธันยวัฒน์ รัตนลัค (2546). *นโยบายสาธารณะ*. เชียงใหม่: คะนึงนิจการพิมพ์.

ธนาภา ภูนิลวาลย์. (2553). *การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง*. เข้าถึงได้จาก: http://kamalasaiimc.blogspot.com/2010/08/blog-post_30.html, 29 เมษายน 2560.

นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ. สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2560.

นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ. สัมภาษณ์, 9 ตุลาคม 2560.

นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ. สัมภาษณ์, 12 ตุลาคม 2560.

นุชจรี สัญจร. (2557). *ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.

นฤมล สมบัตินิมิตร. (2558). *ประสิทธิผลการจัดการนโยบายสาธารณสุขมูลฐานในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.

ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า. สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2560.

พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สัมภาษณ์, 3 ตุลาคม 2560.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2544). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล.

พันตำรวจโท สราวุฒิ พงศ์วัชร์. (2554). *ทัศนะของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตต่อการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542. (31 มีนาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 22 ก หน้า 23.

มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย* (บทคัดย่อ). วารสารหาดใหญ่วิชาการ, หน้า 146 – 153.

มยุรี อนุมานราชธน. (2556). *นโยบายสาธารณะ.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง*. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TOM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

_____. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

เลอพงษ์ คงเจริญ. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2547). *วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน.* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

วรเดช จันทรศร. (2548). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: หจก.สหายบล็อคและการพิมพ์.

_____. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิก.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2547). *การแก้ปัญหาแบบคิวซี*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

วรภัทร ภู่เจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีด จำกัด.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2538). *นโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2548). *นโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิณ ยุทธโกษา. (2557). *การดำเนินงานตามนโยบายการจัดการน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์. (2544). *การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. นนทบุรี: จตุพรดีไซน์.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2546). *นโยบายสาธารณะ: แนวคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

_____. (2549). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

_____. (2552). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่20). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2542). *มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2549). *นโยบายสาธารณะเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธเนศวร (1999) พริ้นติ้ง.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). *การศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

_____. (2544). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

_____. (2545). *การบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนันต์ สิทธิวัฒนานนท์. (2556). *การนำพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อมรรัตน์ ผิวทอง. (2551). *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก้จนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อัษฎาวุธ พรชัย. (2549). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 - 35 ปี

( ) 36 - 50 ปี ( ) 51 ปี ขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

( ) ผู้ประกอบการ ( ) ตัวแทนผู้ประกอบการ

4. ประเภทการจดทะเบียน

( ) นิติบุคคล (จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด/บริษัทจำกัด)

( ) บุคคลธรรมดา (จดทะเบียนพาณิชย์)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความเคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตารางผนวก ก. 1

ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	**มาก**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
การได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย				
1. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิช์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
2. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิช์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
3. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต				
4. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube				
5. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล				
6. ท่านเคยอ่านและทำความเข้าใจ ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ				
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ				
ความชัดเจนของนโยบาย				
9. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการประกาศใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ				
10. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการครอบคลุมการจำหน่ายสินค้าและการบริการ ทุกสินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน				
11. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีการประกาศบังคับใช้ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย				
12.ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากผู้ประกอบการไม่แสดงราคาสินค้าและค่าบริการจะมีความผิดตามกฎหมาย				
13. ท่านเข้าใจชัดเจนว่านโยบายให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีโดยเปรียบเทียบปรับท่านได้ในกรณีที่พบว่าท่านไม่แสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการ				
14. ท่านเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ				

ตารางผนวก ก. 1 (ต่อ)

15. ท่านทราบอัตราโทษของการไม่ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ				
16. ท่านทราบว่าสินค้าและบริการชนิดและประเภทใดบ้างที่ต้องมีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				
17. ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติม (Service Charge) จากราคาสินค้าและบริการต้องมีการแสดงให้ผู้บริโภคได้รับทราบอย่างชัดเจน				
18. ท่านทราบว่าหากผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการสามารถถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคได้				
ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ 19. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				
20. ท่านคิดว่านโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ				
21.การแสดงราคาสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคตามที่นโยบายกำหนดเป็นเรื่องที่ปฏิบัติตามได้โดยง่าย				
22. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า				
23. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน				
24. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มต่อการดำเนินกิจการของท่าน				
25. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการเป็นภาระที่ท่านพร้อมยอมรับแม้จะกระทบค่าใช้จ่าย				
26. ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				
27. ท่านต้องการให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มีโอกาสเห็นราคาสินค้าหรือบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น				
28. ถึงแม้ไม่มีนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ท่านก็จะแสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะทำให้ไม่เสียเวลาในการสอบถามราคาสินค้าหรือค่าบริการ				
29. ท่านจะแนะนำให้ผู้ประกอบการอื่นที่ท่านรู้จักให้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				
30. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้ถูกต้องเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ				

ตอนที่ 3 ปัญหาและความคิดเห็น เพื่อสร้างเสริมความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

.....

.....

.....

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

(IOC : Index of item objective congruence)

ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง (ใช้ได้)
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง (ยังใช้ไม่ได้)

ตารางผนวก ก. 2

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลค่า
	1	2	3			
การได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย						
1. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. ท่านเคยอ่านและทำความเข้าใจ ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตารางผนวก ก. 2 (ต่อ)

7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ความชัดเจนของนโยบาย						
9. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการประกาศใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
10. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการครอบคลุมการจำหน่ายสินค้าและการบริการ ทุกสินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีการประกาศบังคับใช้ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12.ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากผู้ประกอบการไม่แสดงราคาสินค้าและค่าบริการจะมีความผิดตามกฎหมาย	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
13. ท่านเข้าใจชัดเจนว่านโยบายให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีโดยเปรียบเทียบปรับท่านได้ในกรณีที่พบว่าท่านไม่แสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14. ท่านเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร ฯลฯ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15. ท่านทราบอัตราโทษของการไม่ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16. ท่านทราบว่าสินค้าและบริการชนิดและประเภทใดบ้างที่ต้องมีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
17. ท่านเข้าใจชัดเจนว่าหากมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติม (Service Charge) จากราคาสินค้าและบริการต้องมีการแสดงให้ผู้บริโภคได้รับทราบอย่างชัดเจน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
18. ท่านทราบว่าหากผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ สามารถถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางผนวก ก. 2 (ต่อ)

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ						
19. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
20. ท่านคิดว่านโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21.การแสดงราคาสินค้าและบริการแก่ผู้บรโภคตามที่นโยบายกำหนดเป็นเรื่องที่ปฏิบัติตามได้โดยง่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
23. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มต่อการดำเนินกิจการของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25. การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เป็นภาระที่ท่านพร้อมยอมรับแม้จะกระทบค่าใช้จ่าย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
26. ท่านจะรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27. ท่านต้องการให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มีโอกาสเห็นราคาสินค้าหรือบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28. ถึงแม้ไม่มีนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ท่านก็จะแสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะทำให้ไม่เสียเวลาในการสอบถามราคาสินค้าหรือค่าบริการ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
29. ท่านจะแนะนำให้ผู้ประกอบการอื่นที่ท่านรู้จักให้ปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้ถูกต้องเกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
รวม	**0.9**	**0.9**	**0.83**	**2.6**	**0.88**	**ใช้ได้**

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และความครอบคลุมของเนื้อหา

ตารางผนวก ก. 3

ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา
1. นางสาวสุวิมล ตรีเนตร์รังสี	นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
2. นางสาวเสาวนีย์ รัตนสุภา	นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
3. นางสาวศิริพร กองแสน	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

ภาพที่ ก. 1 วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
โดยอนุมัติสภามหาวิทยาลัย ให้ปริญญาบัตรฉบับนี้ไว้แก่
นางสาวเสาวนีย์ รัตนสุภา
เพื่อแสดงว่า สอบได้ตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
มีศักดิ์ และสิทธิ แห่งปริญญานี้ทุกประการ
ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗
นายกสภามหาวิทยาลัย
อธิการบดี
คณบดี

ภาพที่ ก. 2 วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ

ภาพที่ ก. 3 วุฒิการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ

ตารางผนวกที่ ก. 4 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถาม ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	78.97	74.654	.304	.833
a2	79.10	74.507	.362	.831
a3	78.57	72.530	.482	.827
a4	78.80	72.441	.483	.827
a5	79.00	75.172	.296	.833
a6	79.20	75.752	.254	.835
a7	79.27	75.926	.247	.835
a8	79.17	74.902	.307	.833
b9	78.47	78.809	.014	.842
b10	78.53	77.637	.118	.839
b11	78.50	75.914	.331	.832
b12	78.30	74.286	.347	.832
b13	78.47	73.637	.515	.827
b14	78.70	74.217	.464	.828
b15	79.07	76.478	.233	.835
b16	78.63	76.240	.216	.836
b17	78.33	77.471	.103	.840
b18	78.20	74.441	.334	.832
c19	77.60	75.834	.387	.831
c20	77.67	74.782	.311	.833
c21	77.80	71.062	.634	.822
c22	77.73	74.133	.480	.828
c23	78.20	72.855	.381	.831
c24	78.13	69.913	.579	.822
c25	78.20	72.166	.452	.828
c26	77.73	73.651	.478	.828
c27	77.60	74.938	.429	.830
c28	77.53	75.637	.357	.831
c29	77.87	75.913	.304	.833
c30	77.60	75.697	.403	.831

Cronbach's Alpha = .836

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและข้อมูลการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ของผู้ให้สัมภาษณ์ .....

อายุ ของผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง ของผู้ให้สัมภาษณ์ .....

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

.....

.....

.....

1.2 ปัญหา

.....

.....

.....

1.3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

.....

.....

.....

2.2 ปัญหา

.....

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

.....

.....

.....

3.2 ปัญหา

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

.....

.....

.....

4.2 ปัญหา

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....วัน เดือน ปี.....เวลา.....

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตารางผนวก ข. 1

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อคำถาม
1. พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2. ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3. นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ 4. นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ 1 5. นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ 2	การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ชาย

อายุ 52 ปี

ตำแหน่ง พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 6 เดือน

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้กล่าวว่า สำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีหน้าดูแลคุ้มครองผู้บริโภคในด้านราคาและปริมาณ ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ในส่วนของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการนั้น คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กกร.) ได้ออกประกาศ กกร. เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ กำหนดให้ผู้จำหน่ายปลีกสินค้าที่จำเป็นแก่การครองชีพ 237 รายการ และผู้ให้บริการ 49 ประเภท ต้องแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ซึ่งปัจจุบันใช้ประกาศ กกร. ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและบริการ ลงวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2560 และมีการพิจารณาทบทวนทุกปีเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการค้า

การปฏิบัติงานในระดับจังหวัด จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กจร.) มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน และมีผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่เกิน 9 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง พาณิชย์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการในจังหวัด

สาเหตุที่ต้องออกนโยบายนี้ก็เพื่อให้ผู้บริโภคได้เปรียบเทียบราคาสินค้าหรือค่าบริการ ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้น ป้องกันการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบและขึ้นราคาโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตาม ถ้าไม่ทำจะมีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท ประกาศนี้ มีอายุ 1 ปี กกร. ต้องออกประกาศใหม่ในทุกๆ ปี จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค หน่วยงานได้ทราบ โดยการ

1) จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์หรือออกเป็นประกาศจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชาสัมพันธ์ทางเวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ สถานีวิทยุในท้องถิ่น และจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการรับทราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

2) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยลงพื้นที่แจกจ่ายเอกสาร ประกาศ ให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการ ได้ทราบว่าสินค้าและบริการใดที่จะต้องปิดป้ายแสดงราคาจำหน่าย วิธีการปิดป้ายแสดงราคาและโทษสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนไม่ปิดป้ายแสดงราคา หากผู้ประกอบการมีการฝ่าฝืนก็จะถูกดำเนินคดี

3) จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเอง โดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ หากพบผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้

1.2 ปัญหา

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การออกนโยบายก็เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเปรียบเทียบราคาสินค้าหรือค่าบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ละเลยและเพิกเฉยที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเองแม้ว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ รวมทั้งเพิกเฉยเมื่อพบเห็นผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

1.3 ข้อเสนอแนะ

น่าจะมีการจัดอบรมหรือสัมมนาเสริมสร้างความรู้ให้กับให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภค ได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเอง และให้ความสำคัญการในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากร้านที่ปิดป้ายแสดงราคาโดยกลุ่มเป้าหมายอาจจะเริ่มจากเยาวชน นักเรียนนักศึกษา ประชาชนทั่วไป หรือมีอาจมีการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน เข้ามามีบทบาทในการดูแลราคาและพฤติกรรมทางการค้าให้เป็นธรรม รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์งานของสำนักงานพาณิชย์

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

ได้มอบหมายกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า ดำเนินการ 1) จัดทำรายละเอียดข่าวประชาสัมพันธ์ และจัดทำประกาศจังหวัด เรื่องการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ พร้อมทั้งทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดให้ลงนามในประกาศดังกล่าว เมื่อมีการออกประกาศ กกร.เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ต่อไป 2) ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยการส่งประกาศดังกล่าวให้หน่วยราชการต่างๆ ในพื้นที่ช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น อำเภอต่างๆ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่แจกจ่ายเอกสาร ประกาศดังกล่าว ให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการโดยต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัดอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ปัญหา

เนื่องจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีสภาพพื้นที่ เป็นพื้นที่แคบและยาว พื้นที่แต่ละอำเภอเรียงกันมีความยาวจากเหนือจรดใต้เป็นระยะทางประมาณ 212 กิโลเมตร ทำให้การลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อไปในแต่ละอำเภอ ใช้ระยะเวลามากและอาจไม่ทั่วถึงและขาดความสม่ำเสมอเนื่องจากบุคลากรมีจำนวนจำกัด

นอกจากนี้ยังมีข้อร้องเรียนจากประชาชน ผ่านสายด่วน 1569 และศูนย์ดำรงธรรม ร้องเรียนว่าผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้า หรือจำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับราคาที่แสดง ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง

2.3 ข้อเสนอแนะ

ได้กำชับให้พนักงานเจ้าหน้าที่ วางแผนการเดินทางให้เหมาะสมและดำเนินการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วถึง และรายงานผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง กรณีตรวจสอบข้อร้องเรียนจากประชาชน ถ้าผู้ประกอบการทำผิดก็ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามนโยบายอย่างเคร่งครัด

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

ได้มอบหมายกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า ดำเนินการจัดทำแผนการออกตรวจสอบผู้ประกอบการและออกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ปัญหา

จากการออกตรวจสอบผู้ประกอบการ เมื่อนโยบายออกบังคับใช้แล้ว พบปัญหา 1) ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของการปิดป้ายแสดงราคา เนื่องจากในการจำหน่ายสินค้าหรือบริการผู้ซื้อหรือผู้รับบริการมักจะสอบถามราคาเองเพื่อต่อรองราคา 2) ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่จะอ้างว่าไม่ทราบว่ามีกฎหมายบังคับให้ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ 3) เมื่อมีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการไว้แล้ว ในร้านค้าขนาดย่อมมักจะขายไม่ตรงกับราคาที่แสดงไว้ โดยผู้ซื้อจะขอลดราคา หรือทางร้านจะลดราคาให้กับลูกค้าของตนเองเมื่อมีการซื้อสินค้าหรือบริการหลายอย่าง หรือลูกค้าเป็นคนคุ้นเคยกัน แต่ถ่าขายถูกกว่าราคาที่แสดงก็ไม่มีความผิด 4) ผู้ประกอบการค้าบางรายที่จำหน่ายสินค้าหลายรายการไม่ทราบว่าสินค้าใดที่นโยบายบังคับให้ปิดป้ายแสดงราคา 5) การให้บริการบางรายการไม่สามารถที่จะแสดงราคาได้ทั้งหมด เนื่องจากมีหลากหลายการให้บริการ โดยการให้บริการผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนด เช่น การซ่อมต่างๆ 6) สินค้าบางประเภทจะปิดป้ายแสดงราคาได้ยาก เนื่องจากราคาจะเปลี่ยนแปลงตามสภาพ เช่น ผักสดหรือผลไม้สด 8) เมื่อทางราชการไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้ประกอบการเริ่มจะละเลยไม่ปฏิบัติตาม ป้ายแสดงราคาเริ่มหลุดหรือหล่น หรือไม่แสดงราคา 9) ผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าบางประเภทไม่สามารถแสดงราคาที่ต้องการจำหน่ายจริง (ต่ำกว่าร้านอื่น) เนื่องจากอาจจะเกิดปัญหากับผู้ประกอบการด้วยกัน เช่น ก๊าซหุงต้ม ร้านของฝากที่มีพื้นที่ติดกัน

3.3 ข้อเสนอแนะ

ในบางครั้งการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ผู้ประกอบการในพื้นที่ห่างไกลไม่ทราบว่ามีนโยบายบังคับ อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ยังไม่มากพอ ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น การใช้สื่อโซเชียลมีเดียให้เป็นประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ พื้นที่ใดหากเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบบ่อยแล้วผู้ประกอบการยังฝ่าฝืนก็ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามนโยบาย ในส่วนของสินค้าบางประเภทที่มีการแสดงราคายาก อาจจะของบประมาณจากกระทรวงพาณิชย์จัดทำแผ่นป้ายแสดงราคาแบบที่สามารถลบแล้วเขียนใหม่ได้ เพื่อแจกจ่ายให้ผู้ประกอบการ ถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีในการที่จะปฏิบัติตามนโยบาย การแสดงค่าบริการผู้ประกอบการรู้อยู่แล้วว่าจะคิดราคาเท่าไหร่ ควรแนะนำให้แสดงค่าบริการหากฝ่าฝืนอีกก็ต้องดำเนินคดีตามนโยบาย

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

จากการตรวจสอบ ผู้ประกอบการอ้างว่าไม่ทราบนโยบายอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบจะละเลยเพิกเฉยในการปฏิบัติตามนโยบาย

ควรต้องมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้นโยบาย

4.2 ปัญหา

การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ยังเป็นการขอความร่วมมือหน่วยงานราชการต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบมีจำนวนบุคลากรน้อย และต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้การตรวจสอบไม่สม่ำเสมอ

4.3 ข้อเสนอแนะ

ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้นในทุกๆ ช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เนต สื่อโซเชียลมีเดีย ปัญหาทางด้านบุคคลกรมีน้อยนั้นอาจร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อร่วมทำการตรวจสอบและให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย หรืออาจทำในรูปแบบคณะทำงาน

ผู้สัมภาษณ์ ยศพล ศรีสุวรรณ

สถานที่สัมภาษณ์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัน เดือน ปี 3 ต.ค. 2560 เวลา 17.00 น.

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ หญิง

อายุ 54 ปี

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1 ปี 8 เดือน

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า ได้กล่าวว่า กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า มีหน้าที่ กำกับ ดูแล และดำเนินการตามนโยบายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ นโยบายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า นโยบายทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายการจดทะเบียนธุรกิจและการบัญชี รวมทั้งนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดูแลค่าครองชีพของประชาชน ดำเนินการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง กำกับ ดูแล การค้าของจังหวัดให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมและมาตรฐานทางการค้า

ประกาศ กกร. เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ที่ออกตามความในมาตรา 9 (5) และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีโอกาสในการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

การดำเนินการในจังหวัดจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กจร.) เพื่อออกประกาศ หรือระเบียบต่างๆ เพื่อบังคับใช้ในระดับจังหวัด

แนวการจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

1) เมื่อมีการออกประกาศ กกร. เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว จะต้องจัดส่งประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น หรือท้องที่ช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ หรือขอความร่วมมือสถานีวิทยุในท้องถิ่นช่วยประชาสัมพันธ์

2) ให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์นโยบาย ให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ หากไม่ปฏิบัติตามก็จะมีความผิดถูกเปรียบเทียบปรับ

3) ของบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นโยบายขนาดใหญ่ติดตั้งในบริเวณชุมชนต่างๆ ให้ทั่วถึง ของบประมาณจัดทำโบรชัวร์แนะนำการปฏิบัติตามนโยบายเพื่อแจกจ่ายให้บุคคลตามสถานที่ต่างๆ

1.2 ปัญหา

1) เราไม่สามารถทราบได้ว่า ประกาศ กกร. ที่จัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ นั้น ได้ถูกเผยแพร่ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วถึงหรือไม่ หรือหน่วยงานนั้นๆ อาจจะไม่ได้ประชาสัมพันธ์เลยก็ได้

2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ประกอบกับมีภารกิจหลายด้าน ทำให้มีข้อจำกัดในการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์

3) กจร. ที่ได้แต่งตั้งไว้มีแทบจะไม่มีบทบาทในการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและค่าบริการ

1.3 ข้อเสนอแนะ

ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเราขอความร่วมมือต่างๆ หน่วยงานเหล่านั้นจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอควรวางแผนการออกพื้นที่ให้เหมาะสมและบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นร่วมออกตรวจสอบและประชาสัมพันธ์นโยบาย ในส่วนของ กจร. ควรมีการจัดประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ ศึกษาปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไข

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

1) จัดทำหนังสือนำส่ง ประกาศ กกร. ให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาสัมพันธ์จังหวัด นายอำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์การปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำทุกเดือน ในทุกพื้นที่และมีความสม่ำเสมอ

3) เขียนโครงการ/แผนงานเพื่อขอรับความสนับสนุนด้านงบประมาณในการประชาสัมพันธ์นโยบาย

2.2 ปัญหา

เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่

2.3 ข้อเสนอแนะ

ด้วยมีข้อจำกัดทางด้านบุคลากร ควรใช้สื่อประภทต่างๆให้เป็นประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ เช่น facebook Line สื่อพวกนี้จะเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว หรืออาจจะทำเป็น Infographic เผยแพร่ในสื่อ Social Media ต่างๆ ได้เช่นกัน

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

มอบหมายเจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า ดำเนินการจัดทำแผนการออกตรวจสอบผู้ประกอบการและออกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ หรือขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมออกตรวจสอบ หรืออาจมีการแต่งตั้งคณะทำงานออกตรวจสอบเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย หลังจากที่มีการประชาสัมพันธ์นโยบายไปแล้ว หากกรณีมีข้อร้องเรียนจากประชาชนก็ต้องรีบตรวจสอบโดยด่วน

3.2 ปัญหา

มักจะพบผู้ประกอบที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ค้าในตลาดสด ตลาดนัดร้านโชห่วย ร้านอาหารข้างทาง ฯลฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ตักเตือน ก็บอกว่าไม่ทราบว่าต้องแสดงราคา บางคนก็เพิกเฉย บางคนบอกปิดป้ายแสดงราคายาก เช่น แผงผัก หรือของกินของใช้เบ็ดเตล็ด

หากพบผู้กระทำผิด ในบางครั้งไม่สามารถดำเนินคดีได้ เนื่องจากผู้ประกอบการมักอ้างว่า เมื่อดำเนินคดีกับตน ก็ต้องดำเนินคดีกับคนอื่นด้วย เพราะคนอื่นก็ทำผิด

ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านนโยบายเพียงพอ และมีประสบการณ์น้อย และการเปรียบเทียบปรับต้องให้เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการขึ้นไปเป็นผู้เปรียบเทียบ

3.3 ข้อเสนอแนะ

อาจแผนงานเพื่อของบประมาณ นำไปจัดทำกระดานไวท์บอร์ด แจกจ่ายให้กับผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าหลากหลายชนิด หรือสินค้าที่มีราคาไม่แน่นอน เช่นอาหารสด ถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

จัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ดีอย่างหนึ่ง

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

ผู้ประกอบการที่อยู่ห่างไกล บางครั้งข่าวสารไม่ทั่วถึง ก็ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบาย โดยการขอความความมือจากผู้นำหมู่บ้าน หรือผู้นำในชุมชน

4.2 ปัญหา

หน่วยงานที่รับผิดชอบมีจำนวนบุคลากรน้อย และต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้การลงพื้นที่ให้ทั่วถึงทำได้ยาก

4.3 ข้อเสนอแนะ

จัดอบรมผู้นำชุมชนหรือผู้นำหมู่บ้านให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้นำชุมชนหรือผู้นำหมู่บ้านเหล่านั้นไปเผยแพร่ต่อผู้ประกอบการในชุมชน

ผู้สัมภาษณ์ ยศพล ศรีสุวรรณ

สถานที่สัมภาษณ์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัน เดือน ปี 4 ต.ค. 2560 เวลา 16.40 น.

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ของผู้ให้สัมภาษณ์ หญิง

อายุ ของผู้ให้สัมภาษณ์ 38 ปี

ตำแหน่ง ของผู้ให้สัมภาษณ์ นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 8 ปี

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ กล่าวว่า เมื่อส่วนกลางออกประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะต้องจัดส่งประกาศให้หน่วยงานราชการต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเวบไซต์ของสำนักงานพาณิชย์ หรือขอความร่วมมือสถานีวิทยุในท้องถิ่นช่วยประชาสัมพันธ์ และจะต้องลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์นโยบาย ให้คำแนะนำหรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ หากไม่ปฏิบัติตามก็จะมีความผิดถูกเปรียบเทียบปรับ

1.2 ปัญหา

ในการลงพื้นที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการทำได้น้อย เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่น้อย ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง การแนะนำส่วนใหญ่มาจากเกิดการร้องเรียน แล้วเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบ ร้านค้าที่ถูกร้องเรียนและร้านค้าใกล้เคียง

1.3 ข้อเสนอแนะ

ถ้าเป็นไปได้ ควรให้ส่วนกลางขอเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอกับงาน หรือของงบประมาณจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวก็ได้

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

จัดทำหนังสือนำส่ง ประกาศเรื่องการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาสัมพันธ์จังหวัด นายอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์การปิดป้ายแสดงราคาเป็นประจำ

2.2 ปัญหา

เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย การลงพื้นตรวจสอบและแนะนำบ่อยๆ ทำได้ยาก

2.3 ข้อเสนอแนะ

เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้เยอะขึ้น ไม่ว่าจะเป็น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ และขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สคบ. ตำรวจ สาธารณะสุข อปท. ร่วมตรวจสอบกับเราด้วย

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

จัดทำแผนการออกตรวจสอบผู้ประกอบการและออกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ หรือขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมออกตรวจสอบ หรืออาจมีการแต่งตั้งคณะทำงานออกตรวจสอบเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบาย หากมีข้อร้องเรียนจากประชาชนก็ต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ

3.2 ปัญหา

จากการออกตรวจสอบ มักจะพบผู้ประกอบการไม่ปิดป้ายแสดงราคา เมื่อแนะนำก็รับปากว่าจะทำตาม แต่เมื่อคราวหลังไปตรวจสอบก็ไม่มีการแสดงราคา

3.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการดำเนินคดีตามนโยบายอย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้ประกอบการเข็ดหลาบ และให้นโยบายศักดิ์สิทธิ์

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

ด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงและเข้าใจ อาจเป็นการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโซเชียลมีเดีย เพราะเข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่นิยม

4.2 ปัญหา

ไม่มีเจ้าหน้าที่โดยตรง เมื่อทำไปๆ งานเยอะขึ้น ก็ไม่ได้ทำต่อ ทำแค่ช่วงแรกๆ

4.3 ข้อเสนอแนะ

อาจจะมีการของบประมาณ เพื่อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ

ผู้สัมภาษณ์ ยศพล ศรีสุวรรณ

สถานที่สัมภาษณ์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัน เดือน ปี 4 ตุลาคม 2560 เวลา 12.40 น.

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ของผู้ให้สัมภาษณ์ ชาย

อายุ ของผู้ให้สัมภาษณ์ 33 ปี

ตำแหน่ง ของผู้ให้สัมภาษณ์ นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2 ปี 6 เดือน

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

เมื่อประกาศ กกร. เรื่องการแสดงราคาสินค้าและบริการ มีผลบังคับใช้ สำนักงานจะต้องประชาสัมพันธ์ ประกาศฯ ผู้ประกอบการรับทราบและถือปฏิบัติ โดยส่งประกาศฯ ไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ รวมทั้งวางแผนลงพื้นที่ให้คำแนะนำการปฏิบัติตามประกาศฯ หรือชี้แจงให้ผู้ประกอบการได้ทราบว่าสินค้าและบริการใดที่จะต้องปิดป้ายแสดงราคา หากไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษตามนโยบาย พื้นที่ใดมีข้อร้องเรียนจากประชาชนมากก็ควรเน้นเป็นพิเศษ

1.2 ปัญหา

การส่งหนังสือขอความร่วมมือหน่วยงานต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์นโยบาย เราไม่ทราบว่าหน่วยงานนั้นๆ จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึงหรือไม่ ส่วนการลงพื้นที่นั้นทำได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีน้อย ยังมีผู้ประกอบการอีกจำนวนมากที่ไม่ทราบนโยบาย อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

1.3 ข้อเสนอแนะ

สมัยนี้ผู้คนนิยมสื่อโซเชียลมีเดียเพราะเข้าถึงได้ง่าย เราควรนำมาปรับใช้ในการทำงาน โดยการประชาสัมพันธ์นโยบายผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube อาจจะทำเป็นรูปแบบของ Infographics เพื่อให้ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

1) ประกาศ กกร. เรื่องการแสดงราคาสินค้าและบริการ มีอายุนับจากวันประกาศ 1 ปี กกร. จึงต้องออกประกาศฯ ทุกปี เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการค้าของปีนั้นๆ สำนักงานจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศ โดยการทำบันทึกถึงผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับทราบ และลงนามในหนังสือนำส่งประกาศฯ เพื่อส่งให้หน่วยงานราชการต่างๆ เช่น อำเภอ เทศบาล อบต. ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติตามประกาศฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติให้ถูกต้อง 2) ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ต่างๆ ประชาสัมพันธ์ประกาศฯ และแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติ ทั้งในช่วงเวลา

ปกติ และช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เนื่องจากประชาชนมีการเดินทางจำนวนมาก อาจทำให้ผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้ หรือช่วงวันสำคัญทางศาสนา เทศกาลกินเจ ฯลฯ เพราะมีความต้องการสินค้าที่ต้องใช้ในวันสำคัญนั้นๆ เป็นจำนวนมากอาจทำให้มีการขึ้นราคาสินค้าโดยไม่จำเป็น

2.2 ปัญหา

การลงพื้นที่อาจจะทำได้ไม่ทั่วถึงเนื่องจากจังหวัดมีพื้นที่มาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีน้อย การประชาสัมพันธ์นโยบายอาจไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

2.3 ข้อเสนอแนะ

ควรสร้างเครือข่ายประชาชน ด้านการคุ้มครองสิทธิ์ของตนเองตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อเป็นหูเป็นตาให้เจ้าหน้าที่ หากพบผู้ประทำผิดให้แจ้งสำนักงานพาณิชย์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ได้

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

เมื่อได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว ก็ต้องลงพื้นที่อำเภอ ตำบล หมู่บ้านต่างๆ ตลาดสด ตลาดนัด ร้านค้า สถานที่ท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ตรวจสอบผู้ประกอบการว่าได้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือไม่ อย่างไร ผู้ประกอบการได้รับทราบนโยบายที่ได้ประชาสัมพันธ์หรือไม่ อีกอย่างหนึ่งคือการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์

3.2 ปัญหา

1) การตรวจสอบไม่ทั่วถึง เนื่องจากสำนักงานมีภารกิจหลายด้าน รวมทั้งบุคลากรมีจำนวนน้อย 2) จากการตรวจสอบพบผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย อ้างว่าไม่ทราบนโยบาย ไม่มีเวลาทำป้ายราคา ทำป้ายราคาแล้วยุ่งยาก แต่เจ้าหน้าที่ชี้แจงว่าหากไม่ทำจะมีโทษตามนโยบาย ก็รับปากว่าจะทำ แต่เมื่อเวลาผ่านไป เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบซ้ำ ก็ว่าผู้ประกอบการบางรายก้ยังไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่ก็ได้แต่แนะนำให้ทำและมอบประกาศฯ ให้ถือปฏิบัติ 3) บางครั้งการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนว่ามีการกระทำผิดนโยบาย ผู้ประกอบการมีการโวยวาย อ้างว่าร้านอื่นก็ไม่เห็นติดป้ายราคาทำไมไม่ไปตรวจมาตรวจร้านตนเองทำไม เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ บางครั้งมีการอวดเบ่งอำนาจว่าใหญ่โตประมาณว่าข่มเจ้าหน้าที่ที่ไปตรวจสอบ และมีปัญหาอื่นมากมายในการตรวจสอบ

3.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการรายใดที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำไปแล้วให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน เมื่อคราวหน้าไปตรวจสอบหากไม่ปฏิบัติก็ควรดำเนินคดีให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้ประกอบการรายอื่น รายใดที่ยังไม่เคยแนะนำก็แนะและบันทึกไว้เพื่อไว้ตรวจสอบคราวหน้าต่อไป ในการตรวจสอบไม่ว่าเป็นการตรวจสอบตามปกติหรือการตรวจสอบตามข้อร้องเรียน ควรตั้งเป็นคณะทำงานโดยให้มีคณะทำงานจากหลายๆ หน่วยงานเพื่อร่วมทำการตรวจสอบควรมีตำรวจ ทหาร ร่วมด้วย เพื่อที่เวลาจะดำเนินคดีก็จะได้ง่ายขึ้น เพราะมีพยานหลายฝ่ายและป้องกันการข่มขู่จากผู้ประกอบการที่มีอิทธิพล

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

การประชาสัมพันธ์นโยบายควรมีแนวทางใหม่ๆ ที่เข้าถึงผู้ประการได้ง่าย และครอบคลุมทุกพื้นที่

4.2 ปัญหา

ผู้ประกอบการที่เป็นรายย่อย และอยู่พื้นที่ห่างไกล ยังไม่เข้าใจและยังไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตามและมีโทษหากไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินเดินคดีได้ เนื่องจากปัญหาเกิดจากหน่วยงานเอง ที่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

4.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการประชุม คณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กจร.) เพื่อหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติตาม นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพราะ กจร. แทบจะพูดได้ว่าตั้งขึ้นเฉยๆ ไม่มีบทบาทในการขับเคลื่อนนโยบายเลย

ผู้สัมภาษณ์ นายยศพล ศรีสุวรรณ

สถานที่สัมภาษณ์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัน เดือน ปี 9 ตุลาคม 2560 เวลา 17.00 น.

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview)
พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ของผู้ให้สัมภาษณ์ หญิง

อายุ ของผู้ให้สัมภาษณ์ 34 ปี

ตำแหน่ง ของผู้ให้สัมภาษณ์ นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ

อายุงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1 ปี 7 เดือน

ตอนที่ 2 การจัดการบังคับใช้นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA)

1. ด้านการวางแผน (Plan)

1.1 แนวทางดำเนินการ

มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เป็นเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เพื่อปฏิบัติงานในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และรับเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งการให้ความรู้แก่ประชาชน และผู้ประกอบการในการปฏิบัติ เกี่ยวกับการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

1.2 ปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับภารกิจที่ต้องดำเนินการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการดำเนินการตามนโยบาย รวมถึงไม่มีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักและแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถดำเนินการได้ทั่วประเทศ

1.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับภารกิจและครอบคลุมทั้งพื้นที่ ควรมีการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการ ในการให้คำแนะนำแก่ร้านค้าเกี่ยวกับการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติเมื่อร้านค้าไม่ปฏิบัติตามนโยบายการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 แนวทางดำเนินการ

มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ผู้ประกอบการค้ารับทราบ เกี่ยวกับนโยบายที่กำหนดให้มีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ อัตราโทษ ชนิดสินค้าและบริการที่นโยบายบัญญัติให้มีการแสดงราคา การออกตรวจสอบร้านค้าเมื่อมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

2.2 ปัญหา

ประชาชน ผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจและใส่ใจในการปฏิบัติตามนโยบานการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เนื่องจากความเคยชินในการค้าขาย ขี้เกียจ และความคิดที่ว่ายุ่งยากเพิ่มภาระให้แก่ตนเองในการขายสินค้า

2.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยส่วนกลางที่เป็นผู้ดูแลนโยบาย ทำเป็น สปอร์ตโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ รวมไปถึงสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง ของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

3. การตรวจสอบ (Check)

3.1 แนวทางดำเนินการ

จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของร้านค้า เป็นประจำทุกเดือนโดยจัดทำแผนการออกตรวจ บูรณาการร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ปัญหา

ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติในการตรวจสอบมีจำนวนมากทำให้ไม่สามารถดำเนินการออกตรวจสอบได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ รวมไปถึงงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีน้อย การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้รับความร่วมมือน้อย นอกจากนี้ยังมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่แสดงราคาสินค้าจากประชาชนอยู่เรื่อยๆ

3.3 ข้อเสนอแนะ

ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประสานงานต่างๆจะได้ง่ายขึ้น

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act)

4.1 แนวทางดำเนินการ

กำหนดนโยบายในการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการโดยเฉพาะ กำหนดนโยบายการถ่ายโอนอำนาจหรือภารกิจงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้ดำเนินงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งมีจำนวนน้อยและมีภารกิจหน้าที่เป็นจำนวนมาก

4.2 ปัญหา

กระทรวงพาณิชย์ ยังไม่มีนโยบายในการถ่ายโอนอำนาจหรือภารกิจงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้ดำเนินงานเพิ่มเติม ยังคงกำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและมีอำนาจตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 คือ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของกรมการค้าภายใน และสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

4.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ดูแลรับผิดชอบในแต่ละท้องที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในนโยบายนี้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบติงานและการบังคับใช้นโยบาย อันเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมและสามารถดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง

ผู้สัมภาษณ์ ยศพล ศรีสุวรรณ

สถานที่สัมภาษณ์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัน เดือน ปี 12 ตุลาคม 2560 เวลา 16.40

ภาคผนวก ค

ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ
ฉบับที่ 45 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ
ฉบับที่ ๔๕ พ.ศ. ๒๕๖๐
เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ตามที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ ๔๓ พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อคุ้มครองให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเปรียบเทียบราคาหรือค่าบริการก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ไปแล้ว นั้น

โดยที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการได้พิจารณาทบทวนมาตรการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว เห็นควรปรับแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นไปตามสถานการณ์ทางการค้าปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๕) และมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ จึงออกประกาศดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับในทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ ๔๓ พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๓ ให้ผู้จำหน่ายแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าตามบัญชี ก แนบท้ายประกาศฉบับนี้

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับผู้จำหน่ายที่จำหน่ายโดยการเร่ขายตามที่ต่างๆ ซึ่งมิใช่เป็นการเร่ขายโดยใช้ยานยนต์

ข้อ ๔ ให้ผู้ให้บริการแสดงค่าบริการที่ให้บริการตามบัญชี ข แนบท้ายประกาศฉบับนี้

ข้อ ๕ การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการตามข้อ ๓ หรือข้อ ๔ ให้กระทำโดยการเขียน พิมพ์ หรือกระทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นบนแผ่นกระดาษ แผ่นไม้ แผ่นกระจก ผนังหรือวัตถุอื่น และแสดงไว้ที่สินค้าที่จำหน่ายหรือสถานที่ที่ให้บริการ หรือบริเวณใกล้เคียงสินค้านั้น

กก. ๐๕/๒๐

การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการ ให้แสดงราคาต่อหน่วย ราคาหรือค่าบริการนั้นจะมีตัวเลขภาษาใดก็ได้ แต่ต้องมีตัวเลขอารบิคอยู่ด้วย ในลักษณะที่ชัดเจนและเปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย สำหรับข้อความหรือรายการที่แสดงควบคู่กับราคาจำหน่ายหรือค่าบริการต้องเป็นภาษาไทย แต่จะมีภาษาอื่นด้วยก็ได้

ข้อ ๖ การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าของผู้จำหน่ายสินค้าลำดับที่ ๑๘๖ ๑๘๗ ๑๙๐ และ ๑๙๒ ตามบัญชี ก แนบท้ายประกาศฉบับนี้ ที่จำหน่ายในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีมาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัดติดตั้งไว้เป็นประจำ ต้องแสดงตัวเลขราคามีขนาดสูงไม่ต่ำกว่าสิบห้าเซนติเมตร ไว้หน้าสถานีบริการ และการแสดงราคาจำหน่ายนั้นต้องตรงกับราคาที่ระบุไว้ที่มาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงด้วย

ข้อ ๗ การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าของผู้จำหน่ายสินค้าลำดับที่ ๑๙๕ ๒๑๒ และ ๒๑๓ ตามบัญชี ก แนบท้ายประกาศฉบับนี้ ให้แสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าตามข้อ ๓ พร้อมทั้งแสดงรายการสินค้า ขนาด น้ำหนักต่อหน่วย ปริมาณการบรรจุและราคาของสินค้าแต่ละรายการที่บรรจุในกระเช้าของขวัญ ชุดไทยธรรม หรือชุดสังฆทาน รวมทั้งค่าภาชนะบรรจุด้วย ทั้งนี้รายการและราคาของสินค้าดังกล่าวต้องมีขนาดตัวอักษรและตัวเลข (FONT) ตั้งแต่ขนาด ๑๖ ขึ้นไป หรือมีขนาดเทียบเท่า

ข้อ ๘ ในกรณีที่สภาพของสินค้าหรือการให้บริการไม่สามารถแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการไว้ที่สินค้าที่จำหน่ายหรือสถานที่ที่ให้บริการ หรือบริเวณใกล้เคียงสินค้านั้นได้ ให้จัดทำบัญชีแสดงรายการสินค้าหรือบริการ พร้อมทั้งแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการ โดยให้นำความในข้อ ๕ มาใช้บังคับกับการจัดทำบัญชีแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการโดยอนุโลม และจัดให้มีไว้ในที่ที่เปิดเผยซึ่งผู้บริโภคสามารถดูได้

ข้อ ๙ กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการที่แสดงไว้ตามข้อ ๓ ข้อ ๔ หรือข้อ ๗ ผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการจะต้องแสดงค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ชัดเจนและครบถ้วน โดยแสดงไว้ควบคู่กับการแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการ

ข้อ ๑๐ กรณีสินค้าที่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรได้พิมพ์หรือแสดงราคาไว้ที่ฉลาก ภาชนะบรรจุ สิ่งที่หุ้มห่อหรือที่สินค้านั้น หากผู้จำหน่ายประสงค์จะจำหน่ายในราคาดังกล่าวก็ไม่ต้องแสดงราคาจำหน่ายใหม่ และให้ถือว่าผู้จำหน่ายได้แสดงราคาจำหน่ายปลีกตามข้อ ๓ แล้ว แต่ถ้าผู้จำหน่ายประสงค์จะจำหน่ายในราคาที่แตกต่างไปจากราคาที่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรได้พิมพ์หรือแสดงไว้แล้ว ต้องแสดงราคาจำหน่ายปลีกใหม่ตามข้อ ๓

๓

ข้อ ๑๑ การแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือค่าบริการที่ให้บริการตามข้อ ๓ ข้อ ๔ ข้อ ๗ หรือข้อ ๑๐ ต้องแสดงให้ตรงกับราคาที่จำหน่ายหรือค่าบริการที่ให้บริการ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีที่ผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการจำหน่ายหรือให้บริการแก่ผู้ซื้อต่ำกว่าราคาจำหน่ายปลีกหรือค่าบริการที่แสดงไว้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางอภิรดี ตันตราภรณ์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
ประธานคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กร. ๐๕/๖๐

บัญชี ก.

แนบท้ายประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ

ฉบับที่ ๔๕ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ลงวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

.....

หมวดอาหารและเครื่องดื่ม

๑ กระเทียม

๒ กะทิสด กะทิสำเร็จรูป มะพร้าวขูด

๓ กะปิ

๔ กาแฟที่คั่วแล้ว กาแฟสำเร็จรูป ชา ชาผงสำเร็จรูป

๕ กุ้ง ปู ปลา ปลาหมึก หอย และส่วนที่บริโภคได้

๖ เกลือบริโภค

๗ ขนมทุกชนิด ไอศครีม

๘ ข้าวสาร

๙ ไข่ไก่ ไข่เป็ด

๑๐ ครีมเทียม เนยเทียม

๑๑ เครื่องดื่ม เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท

๑๒ เครื่องเทศ

๑๓ เครื่องปรุงแต่งรสอาหารสำเร็จรูป

๑๔ ซีอิ๊ว ซอส เต้าเจี้ยว น้ำปลา

๑๕ นมข้น นมคืนรูป นมดัดแปลงสำหรับทารก นมปรุงแต่ง นมเปรี้ยว นมแปลงไขมัน นมผง นมสด

๑๖ น้ำแข็ง

๑๗ น้ำดื่ม น้ำแร่บรรจุภาชนะผนึก

๑๘ น้ำตาลทุกชนิด

๑๙ น้ำพริกแกง

๒๐ น้ำมันที่ใช้ปรุงอาหาร

๒๑ น้ำส้มสายชู

๒๒ น้ำส้มคั้นหรือใส

๒๓ เนย เนยแข็ง

๒๔ เนื้อกระบือ เนื้อโค เนื้อสุกรชำแหละ และส่วนที่บริโภคได้

๒๕ เนื้อไก่ เนื้อเป็ด และส่วนที่บริโภคได้

๒๖ บะหมี่ วุ้นเส้น เส้นก๋วยเตี๋ยว เส้นขนมจีน

๒๗ แป้งประกอบอาหาร แป้งสำเร็จรูปทุกชนิด

๒๘ ผงชูรส

๒๙ ผลไม้สด ผลไม้แห้ง และผลไม้แปรรูป

๓๐ ผักสด และผักแปรรูป

๓๑ พริกไทย

๓๒ หอมแดง หอมหัวใหญ่

๓๓ อาหารกึ่งสำเร็จรูป

๓๔ อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท

๓๕ อาหารปรุงสำเร็จ อาหารพร้อมปรุง

หมวดของใช้ประจำบ้าน

๓๖ กระจกเงา

๓๗ กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า กระดาษชำระอเนกประสงค์

๓๘ กระติกน้ำ กาน้ำ แก้วน้ำ จาน ช้อน ชาม ตะเกียบ ถ้วย ถาด ล้อม

๓๙ กระทะ เขียง ครก ตะหลิว ทัพพี มีด สาก หม้อ

๔๐ กะละมัง ขันน้ำ ตะกร้า ถังน้ำ

๔๑ เก้าอี้ เตียง ตู้ โต๊ะ

๔๒ ตะเกียง ถ่านไฟฉาย ไฟฉาย

๔๓ เตาแก๊ส เตาถ่าน อะไหล่ อุปกรณ์ อุปกรณ์จุดเตาแก๊ส

๔๔ ถ่านเชื้อเพลิง ถ่านไม้ แอลกอฮอล์แข็งสำหรับใช้เป็นเชื้อเพลิง

๔๕ ที่ตักขยะ แปรงขัดพื้น ไม้กวาด ไม้ถูพื้น

๔๖ ที่นอน ผ้าห่ม มุ้ง เสื่อ หมอน

๔๗ น้ำยาชำระล้าง ผลิตภัณฑ์ชำระล้าง

๔๘ น้ำยาปรับผ้านุ่ม

๔๙ น้ำยารีดผ้า น้ำยายัดกลีบ

๕๐ ผงซักฟอก ผลิตภัณฑ์ซักผ้า

๕๑ ผลิตภัณฑ์ป้องกันหรือกำจัดยุงและแมลง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

๕๒ ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นหรือดับกลิ่น

๕๓ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดทำความสะอาดแบบแห้งและแบบเปียก

๕๔ ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน

๕๕ ผ้ามาน มู่ลี่ อุปกรณ์

๕๖ ไฟแช็ค ไม้ขีดไฟ

๕๗ ไม้แขวนเสื้อ ราวตากผ้าสำเร็จรูป อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในการตากผ้า

๕๘ ยาแผนโบราณ ยาแผนปัจจุบัน เวชภัณฑ์

๕๙ สำลี ก้านสำลี

หมวดของใช้ส่วนบุคคล

๖๐ กรอบแว่นตา คอนแทคเลนส์ แว่นตา เลนส์แว่นตา

๖๑ กำไล เข็มกลัดติดเสื้อ ต่างหู สายสร้อย แหวน

๖๒ กิ๊บ สายคาดผม

๖๓ เข็มขัด

๖๔ ครีมหรือน้ำยาดัด ดกแต่ง นวด บำรุง ย้อม เปลี่ยนสีหรือย้อมเส้นผม

๖๕ ครีมอาบน้ำ โฟมล้างหน้า สบู่

๖๖ เครื่องแบบนักเรียน เครื่องแบบเนตรนารี เครื่องแบบยุวกาชาด เครื่องแบบลูกเสือ

๖๗ เครื่องสำอาง น้ำหอม

๖๘ แชมพูสระผม

๖๙ ถุงเท้า ถุงน่อง รองเท้า

๗๐ ทองรูปพรรณ และค่ากำเหน็จ

๗๑ น้ำยาหาเคลือบเงารองเท้า แปรงขัดรองเท้า ยาขัดรองเท้า

๗๒ น้ำยาบ้วนปาก ยาสีฟัน

๗๓ แป้งน้ำ แป้งฝุ่น

๗๔ แปรงสีฟัน

๗๕ ผ้าอนามัย ผ้าอ้อม ผ้าอ้อมสำเร็จรูป

๗๖ ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกาย

๗๗ ไม้จิ้มฟัน

๗๘ เสื้อผ้าสำเร็จรูป

๗๙ หวีด้าม หวีแปรง

๘๐ ไหมขัดฟัน

หมวดกระดาษ ผลิตภัณฑ์กระดาษ และเครื่องเขียน

๘๑ กระดาษพิมพ์ กระดาษเขียน

๘๒ กระดาษห่อของ ของกระดาษ บัตรอวยพร

๘๓ คลิปหนีบกระดาษ

๘๔ เครื่องเจาะกระดาษ อุปกรณ์

๘๕ เครื่องเย็บกระดาษ อุปกรณ์

๘๖ ซอง แฟ้ม ปกรายงานทำจากพลาสติก

๘๗ ตรายาง

๘๘ เทปกาว

๘๙ แบบเรียน หนังสือ

๙๐ สมุด

๙๑ สันปก สันห่วง

๙๒ อุปกรณ์เครื่องเขียน

หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์

๙๓ กล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ เสาอากาศหรือสายอากาศเครื่องรับโทรทัศน์และวิทยุ

๙๔ กระติกน้ำร้อนไฟฟ้า กาต้มน้ำไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๙๕ กระทะไฟฟ้า หม้อไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๙๖ คอมแพ็คดิสก์ แถบบันทึกภาพ แถบบันทึกเสียง

๙๗ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อะไหล่ อุปกรณ์

๙๘ เครื่องชงกาแฟ

๙๙ เครื่องซักผ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๐ เครื่องดูดฝุ่น เครื่องเป่าลมไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๑ เครื่องทำน้ำร้อน อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๒ เครื่องบด เครื่องปั่น เครื่องผสมอาหารไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๓ เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๔ เครื่องปั๊มน้ำ อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๕ เครื่องปิ้งขนมปัง

๑๐๖ เครื่องรับโทรทัศน์ จอรับภาพ อะไหล่ อุปกรณ์

๑๐๗ เครื่องรับวิทยุ อะไหล่ อุปกรณ์
๑๐๘ เครื่องเล่นหรือเครื่องบันทึกคอมแพ็คดิสก์ เครื่องบันทึกภาพหรือเครื่องบันทึกเสียง อะไหล่ อุปกรณ์
๑๐๙ เครื่องเสียง ไมโครโฟน ลำโพง อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๐ โคมไฟ อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๑ ไดร์เป่าผม
๑๑๒ ตู้แช่ ตู้เย็น อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๓ ตู้ทำน้ำเย็น ตู้ทำน้ำร้อน อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๔ เตาไฟฟ้าสำหรับประกอบอาหาร อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๕ เตารีดไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๖ เตาอบ เตาอบไมโครเวฟ อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๗ พัดลมไฟฟ้า อะไหล่ อุปกรณ์
๑๑๘ สายไฟฟ้า
๑๑๙ หลอดไฟฟ้า
๑๒๐ อุปกรณ์ไฟฟ้า

หมวดยานยนต์และอุปกรณ์

๑๒๑ เข็มขัดนิรภัย
๑๒๒ แบตเตอรี่
๑๒๓ ฟิล์มกรองแสง
๑๒๔ ยางรถจักรยาน
๑๒๕ ยางรถจักรยานยนต์
๑๒๖ ยางรถยนต์
๑๒๗ รถจักรยาน
๑๒๘ รถจักรยานยนต์
๑๒๙ รถยนต์นั่ง
๑๓๐ รถยนต์บรรทุก
๑๓๑ หมวกนิรภัย
๑๓๒ อะไหล่ อุปกรณ์รถ

กกร. ๑๕/๖๐

หมวดเกษตรกรรม

๑๓๓ กรดมด

๑๓๔ กระบอกฉีดหรือพ่นยาฆ่าแมลง

๑๓๕ คราด จอบ พลั่ว เสียม

๑๓๖ เครื่องตัดหญ้า

๑๓๗ เครื่องพ่นยาฆ่าแมลง

๑๓๘ เครื่องมือจับสัตว์น้ำ

๑๓๙ เครื่องสูบน้ำ

๑๔๐ แคลเซียมคาร์ไบด์

๑๔๑ ดิน วัสดุใช้ในการปลูกพืช

๑๔๒ ตาข่ายไนล่อน ตาข่ายพรางแสง

๑๔๓ ปุ๋ย

๑๔๔ ปูนขาว ปูนแดง

๑๔๕ เมล็ดพันธุ์พืช ส่วนขยายพันธุ์พืช

๑๔๖ ยาป้องกันหรือกำจัดศัตรูพืชหรือโรคพืช ยาป้องกันหรือรักษาโรคสัตว์

๑๔๗ รถไถ

๑๔๘ รถแทรกเตอร์เพื่อการเกษตร

๑๔๙ สายยางส่งน้ำ

๑๕๐ หัวอาหารสัตว์ อาหารสัตว์

หมวดวัสดุก่อสร้าง

๑๕๑ กบไสไม้ เกรียง

๑๕๒ กระจก

๑๕๓ กระเบื้องคอนกรีตมุงหลังคา

๑๕๔ กระเบื้องบุผนังหรือปูพื้น หินบุผนังหรือปูพื้น

๑๕๕ กระเบื้องใยหิน

๑๕๖ กลอน บานพับ ลูกบิด

๑๕๗ กันสาด มู่ลี่ รางน้ำ ชิ้ว เหล็กดัด

๑๕๘ คอนกรีตบล็อก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

๑๕๙ เครื่องสุขภัณฑ์ อะไหล่ อุปกรณ์
๑๖๐ ชะแล็ก แล็กเกอร์
๑๖๑ ตะปู น็อต สกรู
๑๖๒ ถังเก็บน้ำ แท็งก์น้ำ
๑๖๓ ถังบำบัดน้ำเสีย
๑๖๔ ทราย
๑๖๕ ท่อซีเมนต์
๑๖๖ ท่อพีวีซี ข้อต่อท่อพีวีซี
๑๖๗ ท่อพีอี ข้อต่อท่อพีอี
๑๖๘ ท่อโลหะ ข้อต่อท่อโลหะ
๑๖๙ ทินเนอร์
๑๗๐ น้ำมันสน
๑๗๑ บานประตู บานหน้าต่าง วงกบ
๑๗๒ ปูนซีเมนต์
๑๗๓ ผลิตภัณฑ์ยาแนวกันน้ำ
๑๗๔ แผ่นฉนวนกันความร้อน
๑๗๕ แผ่นซีเมนต์ปูพื้น
๑๗๖ แผ่นยิบซั่ม
๑๗๗ ไม้ปาร์เก้ ไม้แปรรูป ไม้อัด
๑๗๘ ลวดตาข่าย ลวดเหล็ก ลวดหนาม
๑๗๙ สังกะสี
๑๘๐ สีทาบ้าน สีสเปรย์
๑๘๑ หิน อิฐ
๑๘๒ เหล็กโครงสร้างรูปพรรณ
๑๘๓ เหล็กฉาก เหล็กแผ่น เหล็กเส้น
๑๘๔ อลูมิเนียมแผ่น อลูมิเนียมเส้นหน้าตัด
๑๘๕ แอสฟอลต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

หมวดผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม

๑๘๖ ก๊าซธรรมชาติ (NGV) ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะ

๑๘๗ ก๊าซปิโตรเลียมเหลวที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะ

๑๘๘ ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋อง ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุภาชนะผนึก

๑๘๙ น้ำมันก๊าด

๑๙๐ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ น้ำมันดีเซล น้ำมันเบนซิน

๑๙๑ น้ำมันดีเซล - ปาล์ม (ไบโอดีเซล)

๑๙๒ น้ำมันหล่อลื่น

หมวดอื่นๆ

๑๙๓ กรรไกร

๑๙๔ กรอบรูปภาพ ภาพเขียน ภาพถ่าย ภาพพิมพ์

๑๙๕ กระเช้าของขวัญ

๑๙๖ กระถาง

๑๙๗ กระเป๋า

๑๙๘ กล้องถ่ายรูป อุปกรณ์

๑๙๙ กาว

๒๐๐ กุญแจ

๒๐๑ ขวดนม อุปกรณ์

๒๐๒ ของเล่น

๒๐๓ ไขควง ค้อน คีม เลื่อย สว่าน สิ่ว

๒๐๔ เครื่องกรองน้ำ อะไหล่ อุปกรณ์

๒๐๕ เครื่องกีฬา อุปกรณ์กีฬา

๒๐๖ เครื่องดนตรี อะไหล่ อุปกรณ์

๒๐๗ เครื่องบูชา เครื่องทองน้อย

๒๐๘ เครื่องเคลือบ เครื่องปั้นดินเผา

๒๐๙ เครื่องยนต์

๒๑๐ เครื่องอัฐบริขาร

๒๑๑ จักรเย็บผ้า อะไหล่ อุปกรณ์

๒๑๒ ชุดไทยธรรม

กกร. ๙๕/๖๐

๒๑๓ ชุดสังฆทาน

๒๑๔ เชือก

๒๑๕ บัตรเติมเงิน

๒๑๖ แจกันดอกไม้ ดอกไม้ช่อ ดอกไม้ประดิษฐ์ ดอกไม้สด ดอกไม้แห้ง

๒๑๗ ด้าย ผ้า

๒๑๘ ต้นไม้ดอก ต้นไม้ประดับ อุปกรณ์ตกแต่งสวน

๒๑๙ ถุงพลาสติก

๒๒๐ ถุงมือ

๒๒๑ ทองคำแท่ง

๒๒๒ เทียนไข ธูป

๒๒๓ ซิมการ์ด โทรศัพท์ อะไหล่ อุปกรณ์

๒๒๔ นาฬิกา

๒๒๕ น้ำหอมปรับอากาศ

๒๒๖ บุหรี่ซิกาแรต ยาสูบ

๒๒๗ แบตเตอรี่ที่ใช้สำหรับนาฬิกา เครื่องคิดเลขหรือกล้องถ่ายรูป

๒๒๘ พลาสติกห่ออาหาร (ฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหาร)

๒๒๙ มีดโกน ใบมีดโกน

๒๓๐ ไม้แกะสลัก

๒๓๑ รองเท้าบูทยาง

๒๓๒ เรือขนาดเล็กไม่เกิน ๑๕ ที่นั่ง

๒๓๓ ร่ม หมวก

๒๓๔ เสื้อชูชีพ

๒๓๕ สัตว์เลี้ยง อุปกรณ์การเลี้ยงสัตว์

๒๓๖ สายโทรศัพท์

๒๓๗ อัลบั้มเก็บภาพ

บัญชี ข.

แนบท้ายประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ

ฉบับที่ ๔๕ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

ลงวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

.....

๑ บริการชมกีฬา บริการชมภาพยนตร์ หรือมหรสพ

๒ บริการกวดวิชา สอนคอมพิวเตอร์ สอนภาษา

๓ บริการกำจัดปลวก หรือแมลง

๔ บริการแก้ไข ซ่อมแซม หรือดัดแปลงเสื้อผ้า

๕ บริการขนส่งสินค้าสำหรับธุรกิจออนไลน์

๖ บริการขยายภาพ ถ่าย พิมพ์ ล้างหรืออัดภาพ

๗ บริการเข้าเล่ม พิมพ์เอกสาร เย็บเล่ม

๘ บริการเคลือบบัตร

๙ บริการจัดดอกไม้

๑๐ บริการชำระเงิน ณ จุดบริการ

๑๑ บริการซ่อมกล้องถ่ายรูป หรือกล้องถ่ายวีดีโอ

๑๒ บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องรับส่งโทรสารหรือโทรศัพท์

๑๓ บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือนาฬิกา

๑๔ บริการซ่อมเครื่องหนัง หรือรองเท้า

๑๕ บริการซ่อมเฟอร์นิเจอร์

๑๖ บริการซ่อมรถ

๑๗ บริการซัก รีด อบ

๑๘ บริการตรวจรักษาสัตว์ บริการอาบน้ำ ตกแต่งสัตว์

๑๙ บริการตัดแต่งผมบุรุษหรือสตรี

๒๐ บริการตัดเย็บหรือติดตั้งผ้าม่าน ติดตั้งวอลล์เปเปอร์

๒๑ บริการตัดเย็บเสื้อผ้า

๒๒ บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ

๒๓ บริการติดตั้งอุปกรณ์โทรศัพท์ ประปา หรือไฟฟ้า

กกร. ๔๕/๖๐

๒๔ บริการถ่ายเอกสาร
๒๕ บริการทำกรอบพระ
๒๖ บริการทำกรอบรูป
๒๗ บริการทำกันสาด เชื่อมโลหะ มุ้งลวด รางน้ำ เหล็กดัด
๒๘ บริการทำตรายาง
๒๙ บริการที่จอดรถ
๓๐ บริการทำลูกกุญแจ
๓๑ บริการนวดเพื่อสุขภาพ
๓๒ บริการปะยางรถ
๓๓ บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
๓๔ บริการแปลเอกสาร
๓๕ บริการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล
๓๖ บริการรับฝากของตามสถานีขนส่ง
๓๗ บริการรับส่งโพรสาร พัสดุภัณฑ์ สินค้าหรือเอกสาร
๓๘ บริการรับส่งผู้โดยสาร
๓๙ บริการเรือข้ามฟาก
๔๐ บริการล้าง อัดฉีดรถ
๔๑ บริการสถานที่เล่นกีฬา หรือสถานที่ออกกำลังกาย
๔๒ บริการสอนขับรถยนต์
๔๓ บริการเสริมสวย
๔๔ บริการให้เช่าเก้าอี้ เครื่องเสียง เต็นท์ หรือโต๊ะ
๔๕ บริการให้เช่าคอมแพ็คดิสก์ หรือแถบบันทึกภาพ
๔๖ บริการให้เช่าที่พัก ที่อยู่อาศัย หรือโรงแรม
๔๗ บริการให้เช่ายานพาหนะ
๔๘ บริการให้เช่าหนังสือ
๔๙ บริการให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

กกร. ๔๕/๖๐

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๐๖๘๔

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาอิสระ

เรียน นายกเทศบาลเมืองหัวหิน

ด้วย นายยศพล ศรีสุวรรณ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน” มีความประสงค์ขออนุเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ๑) รายชื่อผู้ประกอบการร้านอาหารที่จดทะเบียนพาณิชย์กับเทศบาลเมืองหัวหิน ๒) ที่อยู่ของร้านอาหาร และ ๓) เบอร์โทรศัพท์ของร้านอาหาร เพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าหน่วยงานของท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาดังกล่าว จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลกับนักศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ง. 1 หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้ประกอบการ

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๑๐๐๗

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นางสาวสุวิมล ตรีเนตรรังสี

ด้วย นายยศพล ศรีสุวรรณ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ง. 2 หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๒๐๐๑

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นางสาวเสาวนีย์ รัตนสุภา

ด้วย นายยศพล ศรีสุวรรณ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ง. 3 หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๑๐๐๗

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต. ศาลายา
อ. พุทธมณฑล จ. นครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นางสาวศิริพร กองแสน

ด้วย นายยศพล ศรีสุวรรณ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ง. 4 หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
รับที่ 2894
13 ก.ค. 60

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๐๖๘๔

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

เรียน พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้วย นายยศพล ศรีสุวรรณ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง "ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและบริการ ของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน" มีความประสงค์ขอเข้าสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลวงจรคุณภาพ (PDCA) ในการปฏิบัติตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าหน่วยงานของท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาดังกล่าว จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลกับนักศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

เรียน ...
☑ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณา
...

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ง. 5 หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายยศพล ศรีสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ที่อยู่ปัจจุบัน	61 ถ. สุขใจ ต. ประจวบคีรีขันธ์ อ. เมือง จ. ประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม สาขาช่างก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่
พ.ศ. 2552	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2552 – 2553	เจ้าพนักงานแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2554 – 2557	เจ้าพนักงานการพาณิชย์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2557 – 2558	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ สำนักงานการค้าภายในจังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2558 – 2559	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ สำนักงานการค้าภายในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์