ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

นายกฤชภิพัชร์ เดชะนนท์พันธ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2564

Factors Affecting the Achievement of Excise Tax Collection of Excise Sector 7

Mr. Kritpipath Dechanonphan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2021

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7
ชื่อและนามสกุล	นายกฤชภิพัชร์ เดชะนนท์พันธ์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวรชัย)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ผู้ศึกษา นายกฤชภิพัชร์ เดชะนนท์พันธ์ **รหัสนักศึกษา** 2623001241

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 (3) แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ทั้งโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผล ด้านการพัฒนาองค์การ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ (2) ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์สามารถทำได้เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติโดยที่จะมุ่งเน้นไปที่บทบาทภาวะผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การจัดเก็บภาษี สรรพสามิต

Independent Study title: Factors Affecting the Achievement of Excise Tax Collection of Excise Sector 7
Author : Mr. Kritpipath Dechanonphan; **ID :** 2623001241 ;
Degree: Master of Public Administration ;
Independent Study advior: Dr. Phanompatt Smitananda; Assistant Professor;
Academic year: 2021

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of achievement of Excise tax collection of the Excise Sector 7 (2) to study factors that affect the achievement of Excise tax collection of the Excise Sector 7 (3) to study the guidelines and development the achievement of Excise tax collection of the Excise Sector 7.

This research is a quantitative research. The target population of this research was the Excise Office Sector 7 which consisted of 215 personnels. The tools used for data collection was a questionnaire on the management change factors that affecting the achievement of Excise tax collection of Excise Sector 7 with 5-level estimation scale model. After collecting the data, the data was analyzed by using statistics instruments such as frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis

The results showed that (1) The achievement of excise tax collection of Excise sector 7 in overall and in each aspect, was at a high level in all aspects. In terms of efficiency, it has the highest average, followed by Productivity Organizational Development and service quality, in order. (2) Three factors which were managing change in leadership, strategic management and information technology influenced the achievement of Excise tax collection of Excise Sector 7 with statistical significance at the 0.05 level (3) To improve the achievement of Excise tax collection of Excise Sector 7 it can be done in terms of policies and in practical by focusing on leadership, strategic management and information technology.

Keywords: Achievement**,** Tax collection**,** Excise

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต กรณีศึกษาสรรพสามิตภาคที่ 7 ฉบับนี้ได้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอบขอบพระคุณ นางสุรีย์ ศรีสุข ผู้อำนวยการสรรพสามิตภาคที่ 7 นายสุวันชัย วีระวัฒนาเดช สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี นางคล้ายเขียน ปรีดิ์เปรม สรรพสามิตพื้นที่สาขาท่าม่วง นางสาววรัญญา ถิ่นสำราญ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ที่ได้ให้ความร่วมมือและคำแนะนำ และขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 16 ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ผู้ศึกษาสามารถดำรงตน และมานะพยายามศึกษา จนบรรลุผลสำเร็จด้วยดีเสมอมา

กฤชภิพัชร์ เดชะนนท์พันธ์

มกราคม 2565

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ปัญหาการศึกษา 2

วัตถุประสงค์การศึกษา 2

ขอบเขตการศึกษา 3

กรอบแนวคิดการศึกษา 4

สมมติฐานการศึกษา 4

นิยามปฏิบัติการ 4

ประโยชน์ที่ได้รับ 6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ 13

แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ 25

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ 31

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต 45

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ 55

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 55

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 57

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ 58

การเก็บรวบรวมข้อมูล 58

การวิเคราะห์ข้อมูล 59

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 60

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย 61

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 61

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 63

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 68

บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ 70

สรุปผล 70

อภิปรายผล 72

ข้อเสนอแนะ 74

บรรณานุกรม 76

ภาคผนวก 80

ประวัติผู้ศึกษา 93

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสรรพสามิตภาค และสรรพสามิตพื้นที่ 56
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 61
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 62
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 62
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน 63
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 63
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิภาพ 64
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิผล 65
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านคุณภาพการให้บริการ 66
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการพัฒนาองค์การ 67
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติทดสอบความสัมพันธ์ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 68

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 4
ภาพที่ 2.1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 39
ภาพที่ 2.2 รายละเอียดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 40

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และรับผิดชอบในด้านบริหารการดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือองค์การสุราที่มีหน้าที่ทำการผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่ผู้เดียวและผลิตสุราและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการผลิตสุรา และโรงงานไพ่ ที่มีหน้าที่ผูกขาดการผลิตและจำหน่ายไพ่ที่ทำภายในประเทศ ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีสินค้า 16 ประเภท และการบริการ 5 ประเภท ส่วนใบอนุญาตที่กรมสรรพสามิตเป็นผู้อนุญาตจำหน่ายมีเพียงสินค้า 3 ประเภท ประกอบด้วย ภาษีสุรา ภาษีไพ่ และภาษียาสูบ

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัฒน์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและวิทยาการด้านการบริหารงานภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนและการจัดการ การดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุผลลัพธ์หรือเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ของกรมสรรพสามิต ซึ่งปัจจัยที่มีความจำเป็นและความสำคัญเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หรือเป้าหมายได้แก่ ภาวะผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ผู้วิจัยจึงสนใจปัจจัยทั้ง 3 จึงได้นำมาเป็นตัวบทศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ที่มีผลต่อการทำงานในด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ปัจจุบันนี้สรรพสามิตภาคที่ 7 อยู่ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีสรรพสามิตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 10 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 , สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 แบ่งหน้าที่เป็นส่วน ได้แก่ ส่วนอำนวยการ ส่วนการบริหารการจัดเก็บภาษี ส่วนตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่วนกฎหมาย โดยในส่วนของสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และ สรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี จะแบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนอำนวยการ ส่วนการบริหารการจัดเก็บภาษี ส่วนตรวจสอบป้องกันและปราบปราม และส่วนกฎหมาย โดยผลการจัดเก็บภาษีรายได้ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ปีงบประมาณ 2561 จัดเก็บได้ 42,971,140,011.16 บาท ปีงบประมาณ 2562 จัดเก็บได้ 46,022,543,024.01 บาท และ ปีงบประมาณ 2563 จัดเก็บได้ 45,762,523,315.41 บาท โดยสิ่งสำคัญคือบทบาทภาวะผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนสำคัญในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตรวมทั้งเจ้าหน้าที่อาจจะมีความรู้ความเข้าใจไม่ครบถ้วนและไม่สามารถแนะนำชี้แนะในตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ประกอบการ จากปัญหาข้างต้นจึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังนั้นสรรพสามิตภาคที่ 7 จึงได้มีแนวทางในการพัฒนาบทบาทภาวะของผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต ภายใต้การกำกับจากกระทรวงการคลัง เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้นไปอย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 ให้เป็นไปตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการให้ครบทุกมิติ เพื่อเป็นรากฐานในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พัฒนาองค์การ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

2. ปัญหาการศึกษา

2.1 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 อยู่ระดับใด

2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7

3. วัตถุประสงค์การศึกษา

3.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7

3.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7

3.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7

4. ขอบเขตการศึกษา

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่จะใช้ในการวิจัยเล่มนี้จะมุ่งเน้นไปที่แนวคิด ทฤษฎี ภาวะผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านพัฒนาองค์การ และมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิต ภาคที่ 7 ดังนี้

2.1.1 ภาวะผู้นำ

2.1.2 การบริหารยุทธศาสตร์

2.1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 ดังนี้

2.2.1 มิติด้านประสิทธิภาพ

2.2.2 มิติด้านประสิทธิผล

2.2.3 มิติคุณภาพการให้บริการ

2.2.4 มิติการพัฒนาองค์กร

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ บุคลากร สรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และ สรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี ซึ่งจำแนกเป็นข้าราชการจำนวน 243 คน พนักงานราชการจำนวน 56 คน และลูกจ้างจำนวน 162 คน รวมทั้งหมด 461 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจะใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ออกมาเป็นจำนวน 215 คน

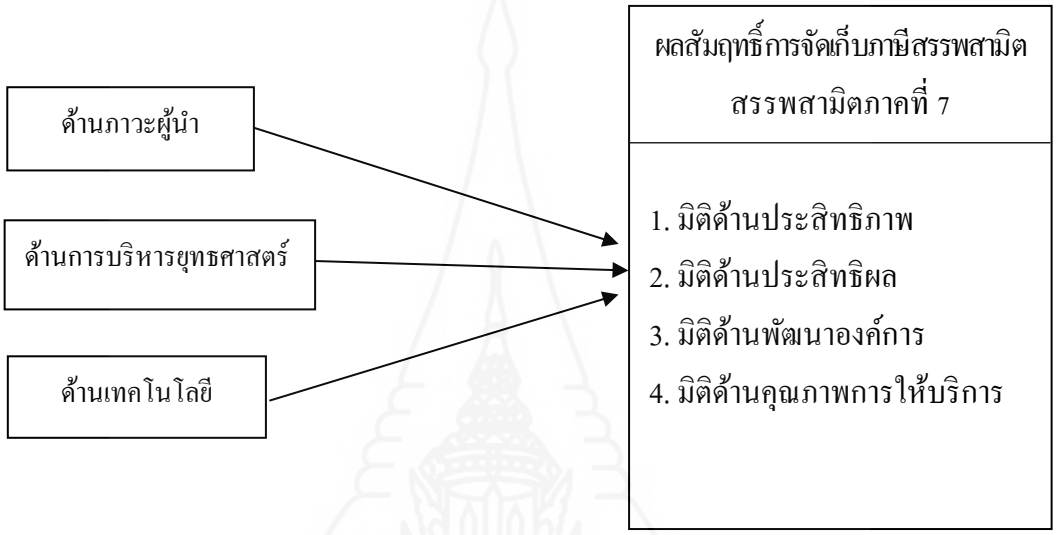
4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่จะทำการวิจัยได้แก่บุคลากรสรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และ สรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาในครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – พฤศจิกายน 2564

5. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

6. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 มีปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสรรพสามิตภาคที่ 7

7. นิยามปฏิบัติการ

การจัดเก็บภาษี หมายถึง การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการของสรรพสามิตภาคที่ 7 ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560

ผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ในด้านหลักคือเป็นผู้กำหนดทิศทาง ผู้แก้ปัญหา และผู้สนับสนุนต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง และต้องดำเนินงานในการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ออกแบบองค์การ สร้างนวัตกรรมองค์การ และการสื่อสาร

การบริหารยุทธศาสตร์ หมายถึง การจัดการที่ปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารยุทธศาสตร์เป็นเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ที่ใช้หลักการจัดการตามสถานการณ์

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงวิธีการปฏิบัติที่มีการจัดลำดับอย่างมีรูปแบบและขั้นตอน เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในเรื่องของความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีการนำคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสำหรับการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม มาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานที่ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ ตรงตามวัตถุประสงค์กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในการจัดเก็บภาษีที่ได้รับมอบหมายให้สรรพสามิตภาคที่ 7 จัดเก็บให้ได้ตามเป้าหมาย

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาจากความประหยัด หรือคุ้มค่า ความทันเวลา และ มีคุณภาพ ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

พัฒนาองค์การ หมายถึง การฝึกอบรมในหลาย ๆ รูปแบบหรือการพยายามเข้าแทรกแซงองค์การในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมุ่งประสงค์ที่จะปรับปรุงองค์การหรือสมาชิกองค์การและในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ หมายถึงความสามารถในการดำเนินงานใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อตอบสนองให้ผู้รับการบริการได้รับความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ดี และการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสรรพสามิตภาคที่ 7

สรรพสามิตภาคที่ 7 หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนบริหารการจัดเก็บภาษี ส่วนอำนวยการ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนตรวจสอบป้องกันและปราบปราม และส่วนกฎหมาย และสรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วยสำนักงานสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และ สรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ได้ทราบถึงระดับและแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

8.2 ได้ทราบถึงบทบาทภาวะผู้นำส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

8.3 ได้ทราบถึงกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิต ภาคที่ 7

8.4 ได้ทราบถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

จากการศึกษาภาวะผู้นำตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่ามีแนวคิด 4 กลุ่ม คือ ตามลำดับของทฤษฎีภาวะผู้นำ ดังนี้คือ ทฤษฎีเชิงคุณลักษณะ ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีเชิงสถานการณ์และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (สมยศ นาวีการ, 2554)

1. ทฤษฎีเชิงคุณลักษณะ (Trait Theory)

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดแรกของการศึกษาภาวะผู้นำซึ่งให้ความสนใจกับการศึกษาถึงลักษณะที่ทำให้บุคคลกลายเป็นผู้นำและลักษณะที่ทำให้เป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล เริ่มจากการศึกษาลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูงและ น้ำหนัก เพื่อหาความสัมพันธ์ของลักษณะทางกายภาพกับประสิทธิผลของภาวะผู้นำ ในอีกทางหนึ่งแนวคิดนี้มีความเชื่อพื้นฐานว่า คนเป็นผู้นำได้เพราะเกิดมากับลักษณะนั้น หรือเกิดมาเพื่อเป็นผู้นำ เมื่อศึกษาไปสักระยะพบว่าไม่สามารถสรุปได้ถึงลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผล ต่อมาได้เปลี่ยนไปศึกษาคุณลักษณะที่เป็นบุคลิกลักษณะ ความสามารถทักษะ ความชำนาญของผู้นำที่มีประสิทธิผล โดยการศึกษาที่แพร่หลายในแนวคิดนี้ ได้แก่ การศึกษาของ ราลฟ์ สต๊อกดิล (Ralp Stogdill) ในปี ค.ศ.1948 ที่ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำจำนวน 163 เรื่อง มาทำการวิเคราะห์พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการเป็นผู้นำ จำแนกเป็น 6 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะทางกาย ได้แก่ เพศชาย

อายุมากที่สุดในกลุ่ม รูปร่างสูง และมีน้ำหนักตัวมาก หรือเป็นผู้ที่มีโครงร่างใหญ่ 2) ภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ มีการศึกษาสูง สถานภาพทางสังคม ในเกณฑ์ดีโดยพิจารณาจากตำแหน่งทางสังคมและฐานะทางเศรษฐกิจ 3) สติปัญญา ได้แก่ มีความรู้ดี มีไหวพริบ เฉลียวฉลาด มีความสามารถและพูดจาคล่องแคล่ว 4) บุคลิกภาพ ได้แก่ มีท่าทางสง่างาม มีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ มีจริยธรรม และมีความซื่อสัตย์ 5) มุ่งงาน ได้แก่ ให้ความสำคัญกับงาน มุ่งมั่นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบสูง 6) ลักษณะทางสังคม ได้แก่ มีศิลปะในการโน้มน้าวผู้อื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมมีศิลปะการสร้างสัมพันธภาพ ชอบเข้าสังคม และให้ความร่วมมือกับบุคคลทั่วไป (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2550)

ในช่วงทศวรรษที่ 1950 - 1959 นักวิจัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดเชิงคุณลักษณะ พบจุดอ่อนว่าผู้นำเพียงอย่างเดียวไม่สามารถบอกประสิทธิผล และประสิทธิภาพของผู้นำได้อย่างสมบูรณ์ และไม่สามารถที่จะบอกลักษณะที่แน่นอนและ คุณลักษณะร่วมของผู้นำได้

2. ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theory)

จากจุดอ่อนของแนวคิดเชิงคุณลักษณะ นักวิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่แบ่งแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพแทน โดยมีการแบ่งพฤติกรรมของผู้นำเป็น 2 ประเภท คือภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งการทำงานให้สำเร็จด้วยการกระทำบางอย่าง เช่น การมอบหมายงาน การแบ่งงานกันทำ การตัดสินใจ และการประเมินผลงาน และภาวะผู้นำแบบมุ่งคนคือพฤติกรรมผู้นำที่ให้ความเป็นมิตรและให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา (สมยศ นาวีการ, 2554)

การศึกษาแนวคิดเชิงพฤติกรรมมีหลากหลายแนวทาง เช่น การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา มหาวิทยาลัยมิชิแกน และมหาวิทยาลัยโอไฮโอ พบว่าไม่มีแบบพฤติกรรมที่ผู้นำคนใดที่จะเหมาะสมที่สุดในทุกสถานการณ์ที่ผู้นำจะต้องเจอ ดังนั้นจึงไม่สามารถระบุได้ว่าผู้นำแบบใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ (Situational Theory)

แนวคิดนี้เสนอว่าสถานการณ์ที่แตกต่างกันต้องการภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน จึงมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของผู้นำ พบว่าสถานการณ์จะมีผลต่อประสิทธิผลของผู้นำหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้นำที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ และผู้นำจะต้องเลือกแบบของผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อแบบของผู้นำ เช่น บรรยากาศขององค์การ ภารกิจ อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับ บัญชา และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นยังร่วมถึงตัวผู้นำเอง (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2551)

ปัญหาของแนวคิดนี้ คือ ความไม่แน่นอนว่าผู้นำจะสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เสมอไป อาจขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัว และความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้นำ และแนวคิดทฤษฎีในกลุ่มนี้ไม่ได้ให้แนวทางที่เหมาะสมแก่ผู้นำในการวิเคราะห์สถานการณ์กิจกรรม หรือปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญและเนื่องจากยุคนี้เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงเป็นเรื่องยากที่ผู้นำจะวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้อง

4. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Transformational Theory)

ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ต้องการผู้นำที่มีความสามารถในทุกระดับของกลุ่มและองค์การทำให้ มีการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงทฤษฎีภาวะผู้นำอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันได้เกิดแนวคิดสำคัญ ๆ ดังนี้

4.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพหรือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Theory) เป็นลักษณะของผู้นำที่จะใช้ความสามารถเปลี่ยนความเชื่อ ทัศนคติของผู้ตาม ให้มีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ เพื่อให้บุคลากรในองค์การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายที่ต้องการ โดยผู้นำจะถ่ายทอดความคิด ประสบการณ์ และกระตุ้นทางด้านความคิดต่าง ๆ ให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

4.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Theory) เป็นผู้นำที่ใช้การแลกเปลี่ยนโดยใช้รางวัลต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งนึ่ง เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่ามีผู้สนใจศึกษาและให้ความหมายไว้ ดังนี้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551) ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงกับผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยพยายามทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมีความพยายามมากขึ้นกว่าที่ตั้งเป้า พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและ ผู้ตามไปสู่จุดที่ดีและมีศักยภาพขึ้น ทำให้เกิดความคิดได้ในเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตาม ไม่มองผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าประโยชน์ขององค์การหรือสังคม

วิเชียร วิทยอุดม (2554) ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าหมายถึง ผู้นำใช้บารมีเพื่อทำให้มีการเปลี่ยนแปลงขององค์การ อีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาองค์การที่เจอปัญหาให้สามารถแก้ไขได้ โดยผลักดันให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

George and Jones (1999) ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าหมายถึง ภาวะผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามไว้วางใจในผู้นำซึ่งเป็นการกระทำที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์การและการปฏิบัติที่ยกระดับสูงขึ้น

Bass (1985 อ้างใน อมรรัตน์ เทพพิทักษ์, 2552) ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ผู้กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความต้องการและความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น

จากความหมายโดยสรุปกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่เปลี่ยนแปลงผู้ตามให้สามารถมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นกว่าที่ตั้งเป้า นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Burns (1978 อ้างใน สมคิด สกุลสถาปัตย์, 2552) ได้สร้างแนวคิดแรกของผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากทำการวิจัยผู้นำทางการเมือง เนื่องจากมีความเห็นว่ายังไม่มีทฤษฎีภาวะผู้นำใดที่สามารถอธิบายภาวะผู้นำได้อย่างชัดเจน และมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นความเกี่ยวข้องกันของแต่ละบุคคลที่ต่างกันในด้านบารมี แรงจูงใจ และทักษะ ซึ่งมีจุดหมายเดียวกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 แบบ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยทั้งผู้นำและผู้ตามต่างได้ผลประโยชน์ร่วมกัน ผู้นำใช้รางวัลเป็นการตอบแทนเพื่อแลกกับงานที่บรรลุเป้าหมาย

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำและผู้ตามมีการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ผู้นำการจะคิดถึงความประสงค์ของผู้ตาม และจะกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึก อิสรภาพ ความยุติธรรม และความเสมอภาค

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรม เมื่อได้ทำให้การปฏิบัติและค่านิยมจริยธรรมของทั้งสองฝ่ายให้สูงขึ้น ช่วยกันสร้างจิตใต้สำนึกของผู้ตามเกิดเป้าหมายที่สูงกว่าเดิม แล้วแปลงสภาพส่งผลต่อผู้นำและผู้ตามสู่จุดหมายปลายทางที่ดีขึ้นไป

Bass (1985) ได้พัฒนาแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อจาก Burns (1978) โดยมีรายละเอียดมากขึ้นเพื่ออธิบายถึงกระบวนการเปลี่ยนสภาพในองค์การ และได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบมีบารมี และแบบแลกเปลี่ยน

Bass (1985) ผู้ที่ให้คำจำกัดความความคิดเชิงผู้นำต่อผู้ตาม ผู้นำทำให้ผู้ตามเปลี่ยนโดยให้ผู้ตามคิดได้ถึงความสำคัญของผลงานมากกว่าเดิม และเพิ่มความต้องการของผู้ตามโดยชักจูงให้เห็นแก่ความสำเร็จขององค์การมากกว่าความสนใจของตนเอง ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นและเคารพในตัวผู้นำ เพิ่มเติมว่าผู้นำมีความประสงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น ในทางกลับกันผู้นำที่อาศัยบารมีจะต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการผู้นำแบบขาดไม่ได้ และทำให้มี

ความภักดี ซึ่ง Bass (1985) ให้ความเห็นว่าผู้นำคนเดียวกันใช้ความเป็นผู้นำสองแบบ แต่ใช้ในสถานการณ์หรือเวลาที่แตกต่างกัน

เริ่มแรกทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ปี ค.ศ.1985 มีภาวะผู้นำ 2 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตรที่มีความต่อเนื่องกันตามรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาความต้องการของผู้ตามสูงขึ้นต่อเนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการระหว่างกัน เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามีภาวะผู้นำทั้งสองประเภทนี้ ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ประสบการณ์ที่แตกต่างกันในเวลาที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม Bass (1985) วินิจฉัยว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นที่สูงกว่าส่วนภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนส่งผลในการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นต่ำกว่า

Bass and Avolio (1993) ได้พัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass (1985) เป็นโมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นวิธีที่ผู้นำส่งผลต่อผู้ที่ทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทำความพยายามและพัฒนาความสามารถของผู้ที่ทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้นกว่าที่ตั้งเป้า พัฒนาความสามารถของผู้ที่ทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่จุดที่สูงขึ้น และมีคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการคิดถึงในแง่ของภารกิจและวิสัยทัศน์องค์การ ดังนั้นผู้ที่ทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาจะเน้นประโยชน์ขององค์การเป็นที่ตั้ง วิธีที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาทำผ่านองค์ประกอบ พฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการหรือที่เรียกว่า “4I’ s” คือ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้นำที่จะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเป็นแบบผู้นำ

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้นำที่มีความจูงใจส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา การให้เห็นถึงความสำคัญของงานว่ามีความท้าทายมากน้อยเพียงใดสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำจะช่วยให้การทำงานมีชีวิตชีวา มีการแสดงออก ซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่ดีในอนาคต ผู้นำจะแสดงความตั้งใจต่อจุดหมายและ วิสัยทัศน์ด้วยกัน นอกจากนี้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและตั้งใจที่บรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำช่วยให้มองเห็นประโยชน์ส่วนรวม เพื่อวิสัยทัศน์และ

ภารกิจขององค์การ รวมถึงผู้นำช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาความสัมพันธ์ของตัวเองต่อจุดหมายในระยะยาว

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำได้เคี่ยวเข็ญผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องหาแนวทางที่ใหม่ เพื่อแก้ปัญหาในหน่วยงานและได้มาซึ่งข้อสรุปที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดสิ่งใหม่

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ชของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนเพื่อให้เห็นถึงการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา และใส่ใจในความต้องการของแต่ละคนเพื่อผลสำเร็จของแต่ละบุคคล

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ ผู้นำจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวัง ผู้นำช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ ผู้นำแบบนี้มักจูงใจให้รางวัลเป็นการตอบแทน และมักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน หรือแรงจูงใจภายนอก

2.2 การบริหารงานแบบวางเฉย การมอบข้อมูลในทางที่ไม่ดี และการบริหารงานแบบไม่แก้ไขอะไรเลย ผู้นำเข้าไปดูและลงมือเมื่องานไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด การบริหารงานแบบวางเฉยแบ่งออกได้ 2 อย่าง ได้แก่

2.2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก ผู้นำทำงานโดยมีแนวคิดว่าทำแบบป้องกันไว้ดีกว่าต้อมาแก้ ผู้นำจะคอยสังเกตผลลัพธ์จากงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และคอยช่วยแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดการผิดพลาดขึ้นมา

2.2.2 การบริหารงานแบบวางเฉยเชิงรับ ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิมและต้องการที่จะรักษาสภาพให้เป็นดั่งเดิม

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย หรือพฤติกรรมความไม่มีผู้นำ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผู้นำในยุคของการบริหารงานรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างศักยภาพของบุคคลให้เกิดประสิทธิผลขององค์การซึ่งในงานวิจัยนี้เน้นผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เนื่องด้วยทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเน้นย้ำบทบาทของผู้นำที่มุ่งให้พัฒนาศักยภาพของลูกน้อง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎี

ของ Bass and Avolio (1993) มาศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากครอบคลุมและมีความชัดเจนในด้านเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

ความหมายของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ได้มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความหรืออธิบายความหมายไว้

สุชาติ ธาดาธำรงเวช (2550) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึงการวางแผนการ ดำเนินการและการควบคุมการบริหารที่ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยกระบวนการ 1) กำหนดทิศทางกลยุทธ์ 2) การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ 3) การจัดการกลยุทธ์ และ 4) การควบคุมและปฏิบัติตามกลยุทธ์

วรางคณา ผลประเสริฐ (2551) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึงการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำและอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอนโดยผ่านการตัดสินใจและการประเมินแล้วว่าเหมาะสมกับองค์การและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอันจะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2552) ให้ความหมายของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่าหมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลที่มีความสำคัญขององค์การที่นำมาใช้เพื่อเป็นการตัดสินใจการวางแนวและหาแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงได้มีการควบคุมการทำงานตามกรอบขององค์การเพื่อเสริมสร้างความแน่วแน่ว่าองค์การสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดจนสามารถมีพัฒนาการและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2552) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึงการกำหนดเป้าประสงค์ที่แน่ชัดทั้งระยะเวลาสั้นและยาว การสร้างแนวทางการดำเนินการจนถึงรวบรวมและจัดหาทรัพยากรขององค์การ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากพิจารณากลยุทธ์ตามความหมายนี้ ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงและการกำหนดแนวทางหรือวิธีการในทางปฏิบัติที่จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงซึ่งเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ได้

Certo และ Peter (1991) ให้ความหมายของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง กระบวนการการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องที่จะให้บรรลุผลเพื่อให้องค์กรดำเนินงานสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ

David (1997) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ในการกำหนดกลยุทธ์ (strategy formulation) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (strategy implementation) การประเมินผลกลยุทธ์ (strategy evalulation)

Wheelen และ Hunger (2002) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของการตัดสินใจทางการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งกำหนดผลการปฏิบัติงานระยะยาวขององค์การ

Robbin และ Coulter (2003) ให้ความหมายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง กลุ่มของการตัดสินใจและการดำเนินการเพื่อบ่งชี้ผลการดำเนินงานในระยะยาวขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ คือ การจัดการที่ปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารยุทธศาสตร์เป็นเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ที่ใช้หลักการจัดการตามสถานการณ์

ความสำคัญของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) กล่าวถึงความสำคัญในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีดังนี้

1. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Strategic Management is Aimed Toward Achieving Organization Wide Goals) ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมองจุดหมายขององค์การว่ามีความประสงค์ที่จะบรรลุความต้องการเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจและความจำเป็นในแต่ละบทบาทหน้าที่ โดยที่ผู้บริหารมีส่วนในกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ทุกอย่างขององค์การ

2. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้ประโยชน์จากองค์การ (Strategic Management Considers a Broad Range of Stakeholders) ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากองค์การ หมายถึงกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายขององค์การ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวจะมีความเกี่ยวข้องกับความล้มเหลวหรือความสำเร็จขององค์การฝ่ายต่าง ๆ อาจจะมีจุดมุ่งหมายที่ขัดแย้งกัน

3. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์นำมาซึ่งขอบเขตหลายช่วงเวลา (Strategic Management Entails Multiple Time Horizons) ผู้บริหารควรศึกษาความต้องการขององค์การในระยะยาวและระยะสั้นด้วย ดังนั้นการวางแผนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงทิศทาง

โดยอาศัยความคิดทั้งระยะยาวและระยะสั้น ผู้บริหารของแต่ละฝ่ายมีแนวโน้มมุ่งไปที่ปัญหาระยะสั้น โดยเข้าใจลักษณะงานในหน้าที่และสร้างให้เกิดประโยชน์ให้ดีที่สุดทั้งปัจจุบัน และอนาคต

4. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จะเกี่ยวข้องทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Strategic Management is Concerned With Both Efficiency and Effectives) การใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิผล

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2553) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่า

1. ช่วยให้ผู้บริหารตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาสใหม่ ๆ เห็นข้อจำกัดที่อาจใช้ประโยชน์จากโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้ และใช้จุดแข็งขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ช่วยให้องค์การโดยส่วนร่วมมีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เห็นถึงแนวทางที่สำคัญที่องค์การจะต้องปฏิบัติ ทำให้องค์การนั้น ๆแข็งแกร่งประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไปได้

3. ทำให้องค์การสามารถสร้างผลตอบแทนที่เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ด้วยการสร้างสิ่งที่ทำให้เหนือในการแข่งขัน และรักษาข้อได้เปรียบไว้

4. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถอัพเกรดผลการดำเนินงานขึ้นได้ คือตัวองค์การประสบความสำเร็จในส่วนของประสิทธิภาพ คือ การมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าและมีประสิทธิผล คือ บริหารบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ถ้ามีการบริหารในลักษณะของกลยุทธ์ที่สมเหตุสมผล ทั้งในช่วงของการกำหนดข้อกลยุทธ์เพื่อนำไปดำเนินการและการดูผลลัพธ์

5. ช่วยให้ผู้บริหารมีการทำงานในลักษณะเชิงรุก คือ คาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหรือเป็นฝ่ายรุกมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายรับ ทำให้องค์การสามารถปรับตัวได้ดีกว่า

เบญจวรรณ ซุ้มทอง (2554) สรุปความสำคัญการบริหารเชิงกลยุทธ์ไว้ว่าการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการบริหารองค์การในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเชิงยุทธศาสตร์มีเป้าหมายให้องค์การกำหนดทิศทาง ภารกิจ กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกภาคส่วนขององค์การให้นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติตลอดจนติดตาม กำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดเพื่อเรียนรู้ผลความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ คือ องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น การจัดสรรทรัพยากรในองค์การสอดคล้องและสมเหตุสมผล และการปรับตัวรวมถึงการขยายตัวขององค์การมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน

สรุปได้ว่าการบริหารเชิงยุทธศาสตร์มีความสำคัญต่อการบริหารขององค์การ ทำให้องค์การมีทิศทางในการทำงานและทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการบริหารเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์การ มีสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

องค์ประกอบของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

องค์ประกอบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายโดยสรุปไว้ดังนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2555) สรุปไว้ว่า การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ประกอบด้วยกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐาน 4 กิจกรรม คือการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และสุดท้ายตือการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

ธนัณชัย สิงห์มาตย์ (2555) สรุปการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. การกำหนดทิศทาง ประกอบด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ

2. การประเมินองค์การหรือสภาพแวดล้อม การประเมินองค์กรหรือสภาพแวดล้อมนั้นเป็นการทำให้องค์การทราบว่าอยู่ตัวองค์การเองอยู่ในสภาวะใด เป็นการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค

3. การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการนำผลจากการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การซึ่งมีความสำคัญมาก องค์การจะต้องเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับตัวขององค์การ การกำหนดกลยุทธ์สามารถกำหนดได้ดังนี้ กลยุทธ์ระดับองค์การ กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ

4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หลังจากที่องค์การได้มีการวางกลยุทธ์แล้ว องค์การก็นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในลักษณะของแผนที่ต้องการปฏิบัติ

5. ประเมินผลและการควบคุม หลังจากที่เรานำกลยุทธ์ไปปฏิบัติแล้วจากนั้นก็ประเมินผลโดยการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลว่ากลยุทธ์ที่เรานำไปใช้นั้นประสบความสำเร็จหรือไม่

พีรศักดิ์ วิลัยรัตน์ (2555) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ว่าด้วยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

2. ส่วนที่ว่าด้วยการดำเนินการ (Implementation) เพื่อให้แผนดังกล่าวสำเร็จลุล่วง

จากการกำหนดองค์ประกอบของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แม้จะมีความแตกต่างกันในการกำหนดองค์ประกอบย่อย แต่องค์ประกอบหลักไม่มีความแตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์มีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ที่ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวในการวางกรอบรูปแบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ร่วมกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

หลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและสรุปหลักการบริหารไว้ดังนี้

พิบูล ทีปะปาล (2555) กล่าวถึงหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ไว้ว่าหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการตั้งแนวทางเพื่อการดำเนินงานขององค์กร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้งานสำเร็จผลตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่กำหนดแนวทางและวิเคราะห์รวมถึงประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อจัดทำแผนงานดำเนินการที่เหมาะที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2552) อธิบายหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ไว้ว่าเป็นการกำหนดกลยุทธ์ ที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร

กรมนักเรียนนายเรืออากาศรักษาพระองค์ (2555) อธิบายหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ไว้ว่าการบริหารเชิงยุทธศาสตร์จะนำไปสู่การเพิ่มโอกาสของความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การมีหลักสำคัญดังนี้

1. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดในส่วนของวิสัยทัศน์ ทิศทาง ภารกิจ และจุดประสงค์ขององค์การ การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางขององค์การและช่วยให้นักบริหารปรับตัวต่อการแปรเปลี่ยนของสถานการณ์

2. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ยังนำสู่การจัดการความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เนื่องจากมีการเตรียมรับสถานการณ์การแปรเปลี่ยนไว้แล้ว ทำให้องค์การค้นหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

3. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการนำแนวทางการดำเนินองค์การที่คิดค้นสร้างสรรค์ขึ้นและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักบริหาร

4. การวางแผนกลยุทธ์เป็นหน้าที่หลักของนักบริหารเนื่องจากต้องวางแผนประยุกต์ใช้และกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์การ การจัดทำและปฏิบัติให้สอดคล้องตามแผน

กลยุทธ์ จึงมีความสำคัญโดยเฉพาะในระยะยาว ดังนั้นความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ของนักบริหารและความสามารถ ในการควบคุมให้การปฏิบัติเป็นไปตามกลยุทธ์ที่วางไว้ได้ จะเป็นสิ่งสะท้อนศักยภาพ ของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี

5. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันช่วยสร้างประสิทธิภาพการแข่งขัน เสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถทางการบริหารของนักบริหาร นอกจากนี้การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ยังช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การเข้าใจในภาพรวมโดยเฉพาะเป้าหมายการดำเนินงานทำให้สามารถจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้

6. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ช่วยให้การทำงานเกิดความเกี่ยวข้องในการทำงาน เพราะมีการกำหนดในส่วนของกลยุทธ์ และเน้นที่ความเข้าถึงวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ยังช่วยมีการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการบริหารองค์การในส่วนต่าง ๆ

สรุปได้ว่า หลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นแนวในการบริหารองค์การที่อยู่ภายใต้ของสภาพแวดล้อมไม่มีหลักเฉพาะหรือทิศทางที่แน่นอน ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องเข้าใจบริบทขององค์การและกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์การให้บรรลุตามเป้าประสงค์ในด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ ฉะนั้นหลักการบริหารกลยุทธ์สามารถกำหนดได้ตามบริบทขององค์การ

กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

ประยงค์ มีใจซื่อ (2559) กล่าวถึง การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่า เป็นเรื่องของกระบวนการ หรือเป็นเรื่องของลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติการ ขั้นตอนหลักในการปฏิบัติในกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1: การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เริ่มต้นที่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมซึ่งสะท้อนให้เห็นภาพของสภาพแวดล้อมขององค์การในด้าน ชี้ให้เห็นอุปสรรคและโอกาสทั้งในปัจจุบันและในอนาคตและประเมินข้อดีและข้อเสีย ในที่นี้ คำว่าสภาพแวดล้อม หมายความรวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

ขั้นที่ 2: การกำหนดทิศทางองค์การของกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ คือการกำหนดทิศทางองค์การ มีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ซึ่งนำมาใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์การ คือ วิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ในขั้นของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเป็นขั้นที่ชี้ให้เห็นข้อดี ข้อดี ข้อเสีย โอกาส และภัยคุกคาม การที่ผู้บริหารได้เข้าใจทั้งข้อดี ข้อเสีย อุปสรรคและโอกาส จะช่วยให้สามารถกำหนดทิศทางพร้อมทั้งทำการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3: การสร้างกลยุทธ์ขององค์การ คือ การสร้างกลยุทธ์ รวบรวมรูปแบบ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างเป้าหมายหลัก นโยบายหลัก และการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการสร้างกลยุทธ์จึงเป็นกระบวนการออกแบบกลยุทธ์ซึ่งจะนำไปสู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และเป็นการสร้างโอกาสด้านต่าง ๆ ให้แก่ องค์การเพื่อให้การสร้างกลยุทธ์ขององค์การมีความหมายอย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 4: การปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ ขั้นที่ 4 ของกระบวนการ บริหารเชิงยุทธศาสตร์คือการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงเหตุเชิงผลว่าการดำเนินการต่าง ๆ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การมากน้อยเพียงใด กล่าวคือกลยุทธ์ขององค์การที่สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 3 จะสามารถนำพาและก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แต่องค์การได้อย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

ในขั้นการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์นี้มุ่งหวังที่จะชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถลดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ การดำเนินงานในขั้นนี้จำเป็น ต้องสร้างแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจริง

ขั้นที่ 5: การควบคุมเชิงกลยุทธ์ การควบคุมเชิงกลยุทธ์ เป็นการควบคุมองค์การชนิดพิเศษที่มุ่งตรงไปที่การตรวจสอบ การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนตลอดกระบวนการควบคุมและรู้ถึงบทบาทที่แท้จริงของการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์จึงนำไปสู่ความสำเร็จได้

พสุ เดชะรินทร์ (2551) กล่าวถึงกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดทิศทางขององค์กร โดยการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ ภารกิจ ปรัชญาและวัตถุประสงค์ขององค์กร การกำหนดทิศทางขององค์กรเป็นการบ่งชี้ว่าองค์กรธุรกิจจะมุ่งไปในทิศทางใด รวมถึงยังมีส่วนช่วยในการมองวิสัยทัศน์ให้เป็นวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่มีลักษณะที่เห็นได้ชัดขึ้น

2. การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ คือการวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องในองค์กร และในส่วนของกลยุทธ์ เพื่อที่จะเห็นถึงส่วนที่มีความเกี่ยวเนื่ององค์กรในทุกๆด้าน อีกทั้งยังช่วยองค์กรได้ได้อย่างดีขึ้นไป

3. การจัดทำกลยุทธ์ คือการนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จากการตั้งทิศทางขององค์กร และพิจารณาถึงตัวบทกลยุทธ์ว่าเหมาะกับการใช้ให้เข้ากับองค์กรได้ดีที่สุด รวมถึงการทำ

กลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นกำหนดวิธีการและแผนการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าถึงความสำเร็จมากที่สุดตามที่ตั้งเป้าไว้

4. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ เป็นขั้นตอนการนำกลยุทธ์ ที่ได้วางแผนจัดทำและเลือกไว้มาดำเนินการประยุกต์ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Thompson และ Gamble (2007) ได้อธิบายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่า ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือการกำหนดทิศทาง การตั้งจุดประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ตามวิสัยทัศน์และจุดประสงค์ การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ และการกำกับติดตามและประเมินผล

จากการนิยามหรือข้อเสนอของนักวิชาการเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้อย่างหลากหลายส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะการแบ่งหัวข้อ แต่ตามความหมายสรุปกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติหรือแสดงวิธีการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ประกอบด้วยส่วนสำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดกลยุทธ์ 2) การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ 3) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

ประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

นักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้เหมือนกันและต่างกัน เช่น

ประยงค์ มีใจซื่อ (2559) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่าการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ นั้นเอื้อประโยชน์มากมายต่อองค์การบางครั้งอาจกล่าวได้ว่าประโยชน์ที่ได้รับมิใช่เพียง ผลกำไรจากการดำเนินงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งอื่น ๆ ที่มีคุณค่าและสามารถก่อให้เกิดผลกำไรตามมาภายหลัง แม้ในอดีตผลการวิจัยสรุปไว้ว่า การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไม่อาจเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไรให้กับกิจการได้ แต่ผลวิจัยในปัจจุบันบอกให้ทราบว่ากระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่ได้ออกแบบให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจะสามารถทำกำไรให้กับกิจการได้อย่างมาก และนอกเหนือจากผลประโยชน์ทางการเงินที่องค์การได้รับแล้ว ยังมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการนำเอาการบริหารเชิงยุทธศาสตร์มาใช้ เช่น

1. องค์การมีระบบการบริหารที่ดี เอื้อต่อการดำเนินงาน รวดเร็วต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. เพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อรู้เขารู้เราทำให้มีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) สรุปประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรกำหนดจุดประสงค์ กำหนดทิศทางหรือภารกิจหลักในอนาคตได้อย่างชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สร้างความสอดคล้องของการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อมุ่งไปสู่จุดประสงค์ที่กำหนดไว้

3. เป็นการสร้างผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหาร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาองค์การ

4. เปิดโอกาสให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหารทำให้ได้พัฒนาความคิดและช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้

5. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์สามารถช่วยให้นักบริหารวางแผนกลยุทธ์ได้

สาคร สุขศรีวงศ์ (2551) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ว่าองค์กรที่สามารถนำกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม จะอำนวยประโยชน์หลายประการ เช่น

1. สามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

2. สามารถกำหนดพันธกิจและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางและเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งเป็นกรอบมิให้องค์กรเดินทางออกนอกวิถีที่ควรจะเป็น

3. ช่วยให้องค์กรประเมินสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. สามารถนำกลยุทธ์ที่สร้างไว้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับผลตามที่ประสงค์

รูปแบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์มุ่งหวังเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ ที่บกพร่องได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น สิ่งที่ดีได้รับการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ดีกว่าและสิ่งที่ดีกว่าได้รับการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศในที่สุด การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จำเป็นต้องมีความรอบคอบ ความคิดสร้างสรรค์ การมองการณ์ไกลและการคาดการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้องค์การอยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ การบริหารเชิงยุทธศาสตร์คือกิจกรรมอันยาวนานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสิ่งที่ดีกว่าที่องค์การมุ่งหวัง ดังนั้นการคิดและการกระทำเชิงกลยุทธ์จึงมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารที่มุ่งหวังความสำเร็จในการบริหารกิจการต่าง ๆ นั้น ไม่มีสูตรสำเร็จสำหรับหน่วยงานใด ๆ ทั้งสิ้น หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จึงได้พยายามศึกษา ออกแบบ กำหนดรูปแบบการบริหารเพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานหรือองค์การของตน ทั้งนี้รวมทั้งหน่วยงาน

หรือสถาบันการศึกษาทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2552) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ของโรงเรียนส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ตามต้นสังกัดที่จัดทำเป็นแนวหรือกรอบและนำมาสังเคราะห์ประยุกต์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มีการประยุกต์ใช้ในการบริหารด้านการศึกษามีดังนี้

1. รูปแบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบพื้นฐาน เป็นการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มีขั้นตอนไม่ซับซ้อนการกำหนดกระบวนการขึ้นอยู่กับหน่วยงานกำหนด โดยทั่วไปจะอยู่ภายใต้องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การกำหนดทิศทาง การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ การประเมินผลและการควบคุม การบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบพื้นฐานจะให้ความสำคัญของการวางแผนที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รูปแบบดังกล่าวหน่วยงานโดยเฉพาะสถานศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขึ้นพื้นฐานได้ให้แนวปฏิบัติไว้โดยจัดทำเป็นคู่มือให้แก่สถานศึกษาในสังกัด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552) กำหนดองค์ประกอบและกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้

1.1 การวางแผนกลยุทธ์ หรือการจัดวางกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์ มีกระบวนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือการศึกษาสถานภาพของหน่วยงาน การกำหนดทิศทางของหน่วยงาน และการกำหนดกลยุทธ์

1.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์หากขาดขั้นตอนนี้สิ่งที่ได้วางแผนไว้จะไม่เกิดผลจริง และหากวิเคราะห์หรือวางกลยุทธ์ไว้ดีเพียงใดถ้าการปฏิบัติตามกลยุทธ์ไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มุ่งหวังก็ไม่สัมฤทธิ์ผลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน

1.3 การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ ขั้นตอนท้ายสุด ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ ที่ประกอบเป็นกลยุทธ์ของหน่วยงาน ซึ่งวิธีการในการติดตามประเมินผล โดยเฉพาะการติดตามประเมินผลให้เป็นไปตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้

2. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Strategic Management)

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2556) ได้อธิบายการบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า เป็นการบริหารที่กำหนดวัตถุประสงค์ รวมทั้งระบบองค์การโดยมีการวางแผนและจัดลำดับสำคัญของงานที่ต้องดำเนินการด้วยความร่วมมือและความเต็มใจของผู้บริหารทุกระดับในองค์การที่จะร่วมมือกันบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีกลไกควบคุม ตรวจสอบ

การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ทุกคนในองค์การที่เกี่ยวข้องร่วมกันปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของงานเป็นหลักและใช้วัตถุประสงค์นี้เป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติการ มีกระบวนการที่สำคัญ คือ

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนการบริหารในปัจจุบัน

2.2 กระบวนการมอบหมายและหน้าที่รับผิดชอบ โดยการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานด้วยตนเอง โดยมอบหมายความไว้วางใจและความเป็นอิสระในการทำงานให้และต้องแจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ เพื่อเป็นแนวในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายรวมขององค์การการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนวคิดและยอมรับในบทบาทหน้าที่ของตนและผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้คำปรึกษาหารือและความช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ

2.3 ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือแนะนำ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานได้ก้าวหน้าไปตามกำหนด และหากมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไขจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างทันการณ์

2.4 การประเมินผลงาน การประเมินเน้นผลงานและ โดยมีหลักสำคัญ คือ

2.4.1 ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีวัตถุประสงค์และปัจจัยการประเมินเดียวกัน ซึ่งได้มาจากการกำหนดร่วมกัน ตั้งแต่การวางแผนดำเนินงาน

2.4.2 จุดมุ่งหมายของการประเมินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานมากกว่าการพิจารณาความดีความชอบหรือการลงโทษ และนำไปใช้ในการพัฒนาบุคคล

2.4.3 เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานขั้นสุดท้าย เพื่อความสำเร็จของผลงานและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2.4.4 ใช้วัตถุประสงค์และผลงานเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ

2.4.5 เมื่อการประเมินผลงานสิ้นสุดลง ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีโอกาสปรึกษาหารือร่วมกันในการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนงานต่อไป

3. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ตามสถานการณ์ (Scenario Strategic Management) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ตามสถานการณ์หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การบริหารแบบสังคมอนาคต เป็นการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่เน้นความสำคัญไปที่การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ การวางแผนเพื่อรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

4. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบเน้นความสอดคล้อง (Alignment Strategic Management)

น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค (2555) ได้อธิบาย องค์ประกอบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่เน้นความสอดคล้องไว้ว่ามีองค์ประกอบหรือกระบวนการ ดังนี้

4.1 การกำหนดกลยุทธ์ ในการกำหนดกลยุทธ์นั้นมีแนวทางการปฏิบัติ คือ

4.1.1 การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์

4.1.2 การกำหนดทิศทางขององค์กร เป็นการกำหนดทิศทางที่องค์กรต้องการมุ่งไปสู่เปรียบเสมือนเป็นผลลัพธ์ระดับสูงที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุ

4.1.3 การวางกลยุทธ์ เป็นสิ่งที่องค์กรเน้นความสำคัญ วางแผนให้ประสบความสำเร็จในทิศทางที่ประสงค์

4.1.4 การสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ เป็นลักษณะที่สื่อสารและถ่ายทอดรูปแบบของยุทธศาสตร์เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ สำหรับทุกคนทุกระดับในองค์กร เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติต่อไป

4.2 การแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ภายหลังจากกำหนดยุทธศาสตร์แล้ว องค์กรจะต้องสามารถที่จะแปลงยุทธศาสตร์นั้นไปสู่การปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลอย่างไรก็ตามการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัตินั้นไม่ได้มีเครื่องมือที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เช่นเดียวกับการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งเมื่อได้ศึกษาจากแนวทางขององค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและองค์กรที่เป็นเลิศตามแนวคิดต่าง ๆ แล้วจะพบว่าการจะแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติให้ได้ผลนั้นควรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ การทำให้ทั้งองค์กรเกิดลักษณะที่มุ่งเน้นเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ และการทำให้องค์กรสามารถในการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 การทำให้เกิดความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์การกับกลยุทธ์ ได้แก่โครงการและงบประมาณ โครงสร้างและกระบวนการทำงาน สมรรถนะและความสามารถของบุคลากร ความรู้และระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการจูงใจและผลตอบแทน

4.2.2 ความสามารถที่องค์การควรจะมีเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์นอกเหนือจากการทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์การมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับกลยุทธ์ การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้นั้น องค์การต้องมีความสามารถ ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วยความสามารถที่องค์การควรจะมีประกอบด้วยทักษะ ความสามารถของผู้บริหาร ความมุ่งมั่นของผู้บริหารและรับผิดชอบในส่วนของกลยุทธ์ องค์การที่ปรับตัวได้ดีในทุก

สถานการณ์และไปที่เน้นนวัตกรรม รวมถึงทำงานกับผู้อื่นเพื่อเน้นไปที่ยุทธศาสตร์ และสอนให้คำแนะนำสิ่งที่สำคัญในองค์การ

4.3 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เมื่อองค์กรได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแก้ยุทธศาสตร์ไปสู่การดำเนินการแล้วก็จะต้องมีกระบวนการและมีวิธีในการติดตามและประเมินผลในหลาย ๆ ด้าน อย่างการปฏิบัติงานขององค์การได้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งเป็นการประเมินว่าได้มีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้ในการปรับยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการ การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การต่อไป

สรุปได้ว่าการบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบเน้นความสอดคล้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือการกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติและการประเมินกลยุทธ์ โดยการกำหนดกลยุทธ์มีกรอบแนวคิด วิธีการ และกระบวนการในการวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์ที่มีขั้นตอนชัดเจนและเป็นระบบ อีกทั้งมีเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยในการคิดอีกมากมาย เช่น การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม รวมถึงผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ การบริหารแบบเน้นความสอดคล้อง จะมีลักษณะสำคัญในขั้นแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นเชื่อมโยงกันของกับกลยุทธ์ และการทำให้องค์การมีความสามารถในการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ความสอดคล้องดังกล่าวจะต้องครอบคลุมทุกด้าน เช่นความสอดคล้องของโครงการ และระบบการจูงใจและผลตอบแทน

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

Taylor (1988) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นการนำเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม สำหรับการคิดวิเคราะห์และแสดงผลที่ได้มาในรูปแบบของข้อมูลประเภทรูปภาพ เสียง ตัวอักษรและตัวเลข โดยที่มีความสามารถของการรับและส่งข้อมูลไปยังที่ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างไกลโดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลในองค์กรได้เต็มที่

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2553) ได้ให้คำจำกัดความคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีจากคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารที่สำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสร้างระบบสารสนเทศที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2554) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่สัมพันธ์กับการจัดเก็บวิเคราะห์และประชาสัมพันธ์สารสนเทศ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม อย่างไรก็ตามมีโอกาสที่จะรวมเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างเช่น ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ การพิมพ์ สำนักงานอัตโนมัติ

สุชาดา กีระนันทน์ (2554) ความหมายคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีทุกอย่างที่รวมกันในส่วนของวิธีการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้อย่างคอมพิวเตอร์ที่เก็บข้อมูล และค้นหาเครือข่ายที่สามารถสื่อสารในส่วนของข้อมูล และโทรคมนาคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกันกับการจัดทำสารสนเทศ เริ่มจากการจัดเก็บ ประมวลผลแสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศทั้งส่งผ่านและรับสารสนเทศด้วยวิธีการอันรวดเร็วองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูล คอมพิวเตอร์โดยทั่วไปใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ โดยต้องการได้สารสนเทศที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพสูง อย่างการเลือกและวิเคราะห์เนื้อหาหรือการค้นคืนสารสนเทศเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลทำให้การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์สารสนเทศไปยังผู้ที่ต้องการในสถานที่อื่น ๆ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย อย่างข้อมูลที่อยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร ภาพ และเสียง เทคโนโลยีที่สื่อสารข้อมูล เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ และ คอมพิวเตอร์ การสร้างสารสนเทศให้ผู้ใช้นั้นไม่สามารถกระทำได้หากยังขาดข้อมูลที่เป็นวัตถุดิบในการสร้างสารสนเทศสิ่งที่สำคัญตามมาคือการนำข้อมูลเข้าระบบที่จะจัดระเบียบข้อมูลจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการค้นคืนบำรุงรักษาปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลรวมทั้งการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ในยุคแรกนั้นมีขนาดใหญ่และราคาสูงทำงานได้เฉพาะอย่างแต่ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดานอิเล็กทรอนิกส์ทาให้การผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ประกอบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีราคาถูกลงทำให้คอมพิวเตอร์มีราคาถูก อีกทั้งการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ทีก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลาทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างประสิ ทธิภาพสูงขึ้น ในขณะที่ขนาดของเครื่องเล็กลงระบบคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ ๆ 5 ประการ คือ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2554)

1. ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์อันประกอบด้วย อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นหน่วยประมวลผล

2. ซอฟท์แวร์ ได้แก่ ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สาหรับควบคุมให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการซึ่งซอฟท์แวร์นั้นยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟท์แวร์ระบบสำหรับใช้เป็นตัวกลางระหว่างฮาร์ดแวร์กับผู้ใช้ทำหน้าที่ควบคุมฮาร์ดแวร์และช่วยให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้สะดวกขึ้น ส่วนซอฟท์แวร์ประยุกต์ได้แก่โปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สาหรับสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการเช่นงานประมวลผลสถิติงานทำบัญชี

3. ข้อมูล ได้แก่ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติการที่ต้องเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ในการตัดสินใจการทำงานปัจจุบันนี้ถือได้ว่าข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบคอมพิวเตอร์

4. บุคลากร ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาระบบงานซอฟท์แวร์ปฏิบัติงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อมูลรวมทั้งผู้ใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์

5. ระเบียบปฏิบัติ ได้แก่ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็นไปอย่างราบรื่นไม่ประสบปัญหาที่จะทำให้ฮาร์ดแวร์ซอฟท์แวร์และข้อมูลต้องเสียหายใหญ่

ระบบสารสนเทศ

สุชาดา กีระนันทน์ (2554) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่าคือระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ คือ ผู้ใช้ระบบและผู้ที่ทำการพัฒนาพนักงานที่ชำนาญในสาขาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ตัวแบบการวิเคราะห์ระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลที่ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานการตัดสินใจการวางแผนการบริหารการควบคุม

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้ในหน่วยงานนั้นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือการทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานหรือการบริหารโดยการบริหารงานแบ่งออกได้เป็นหลายระดับดังนั้นระบบสารสนเทศจึงมีได้หลายรูปแบบและตามความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละระดับโครงสร้างของสารสนเทศแบ่งตามลำดับการนำไปใช้งานได้ 4 ระดับดังนี้ (สานิตย์ กายาผาด, 2554)

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการวางแผนนโยบายกลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติและการตัดสินใจในผู้บริหารระดับกลาง

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับปฏิบัติการและการควบคุมในขั้นตอนนี้ผู้บริหารระดับล่างจะเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน

4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลในขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลและป้อนข้อมูลเข้าสู่ กระบวนการประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศออกมานำเสนอต่อผู้บริหาร

นอกจากนี้สามารถแบ่งระบบสารสนเทศออกเป็นระบบย่อย ๆ 6 ส่วนได้แก่ (สุชาดา กีระนันทน์, 2554)

1. ระบบประมวลผลรายการ เป็นระบบทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำและทำการบันทึกจัดเก็บประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวันและให้สารสนเทศสรุปเบื้องต้นของการปฏิบัติงานประจำวันตามปกติจะเป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปทำงานแทนการทำงานด้วยมือในระบบที่ปฏิบัติอยู่แล้วเป็นการประจำเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนงานธุรการในหน่วยงานเพื่อให้พนักงานในระดับธุรการสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบนี้จะทำการประสานการทำงานของบุคคลเหล่านี้ซึ่งอาจอยู่ในงานที่ต่างกันสถานที่ต่างกันและห่างกันมากได้ระบบจะสร้างการติดต่อระหว่างพนักงานและบุคคลภายนอกรวมทั้งหน่วยงานอื่นด้วยเพื่อให้มีการสื่อสารข้อมูลกัน

3. ระบบงานสร้างความรู้ เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาด้วยการสร้างสิ่งใหม่ๆซึ่งอาจเป็นสิ่งประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ความรู้ใหม่ และนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่อไป

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางเพื่อใช้ในการวางแผนบริหารจัดการและควบคุมงานโดยทั่วไประบบเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกันเพื่อสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพรูปแบบของผลลัพธ์จากระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานต่าง ๆ ที่แสดงถึงสภาพความเป็นไปเปรียบเทียบกับที่คาดไว้

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ สำหรับปัญหาที่อาจมีโครงสร้างหรือขั้นตอนการหาคำตอบที่แน่นอนตายตัวเพียงบางส่วนหรือเป็นกรณีเฉพาะซึ่งโดยปกติจะต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการมาประกอบกันนอกจากนี้ระบบนี้ยังต้องสามารถเสนอทางเลือกต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากภายนอก เพื่อจะได้ทราบถึงความเป็นไปและ

แนวโน้มในตลาดทั้งในระดับประเทศระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยต้องนำข้อมูลและแนวโน้มมาพิจารณาข้อได้เปรียบ เสียเปรียบของกิจการตนการพัฒนาระบบสารสนเทศนี้จึงต้องอาศัยการสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็นและข้อมูลที่มีคุณภาพรวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับปัญหา

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ

จากกระแสโลกาภิวัฒน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้เราได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (อ้างอิงข้อมูลจากแผนกลยุทธ์ศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 2546-2550) แต่ปัญหาที่พบก็คือคนไม่พร้อมที่จะยอมรับหรืออาจรับแต่ช้าทำให้การบริหารงานเกิดความล่าช้าตามมาด้วย ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นจึงจะศึกษาแนวทาง ทฤษฎี เพื่อผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Hammer and Qazi, 2009)

หน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินพัฒนาประเทศและในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยสิ่งสำคัญคือให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอน ครบถ้วน ทันสมัย ไม่มุ่งเน้นแสวงหาผลกำไรและเป็นที่ทราบกันดีว่าเครื่องมือที่จะนำมาช่วยให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนบรรลุผลสำเร็จนั้น คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐมีหลากหลายสาขาด้วยกัน เช่น ในด้านการศึกษามีการนำการเรียนรู้แบบออนไลน์ ผู้เรียนจะได้เรียนตามความสามารถและความสนใจของตน โดยผู้เรียนผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคนสามารถติดต่อปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเช่นเดียวกับการเรียนในชั้นเรียนปกติ ด้านของการปฏิบัติงานได้จัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติโครงการนำร่องที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายพื้นฐานของภาครัฐในรูปของสำนักงานอัตโนมัติ เช่น งานสารบรรณงานจัดทำเอกสาร และจัดส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ งานแฟ้มเอกสาร งานบันทึกการนัดหมายผู้บริหารงานทางด้านการเงิน มีการนำระบบการจ่ายภาษีออนไลน์เข้ามาให้บริการกับประชาชนของประเทศ (Hung et al.,2006) ด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อความสะดวกสบายในด้านของข้อมูลได้แก่ ระบบบัตรสมาร์ทการ์ดของประเทศมาเลเซีย (Loo et al.,2009) การนำตู้คีย์ออสมาให้บริหารข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไต้หวัน

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานภาครัฐจากประเทศต่าง ๆ ที่กล่าวมา งานวิจัยเหล่านั้นศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มุ่งเน้นในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้

งานง่ายเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามการที่จะส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในภาครัฐ สิ่งสำคัญที่ควรตระหนักและควรเตรียมการให้พร้อมนั้นก็คือการสร้างความเข้าใจและวิสัยทัศน์ของผู้นำและมีเป้าหมายอย่างมุ่งมันที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐให้เข้มแข็งและมีศักยภาพสูงสุดและประเด็นที่จะละเลยไม่ได้ก็คือการเตรียมความพร้อมสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหรือข้าราชการที่ต้องเข้ามารองรับงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของประเทศไทย

การบริหารนโยบายเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตและมีเสถียรภาพได้นั้น สิ่งที่ขาดไม่ได้เลย คือ ข้อมูลในการที่จะใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งจะต้องมีในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นความถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยี และเร็วต่อการตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือส่งผลให้ผู้บริหารออกแบบนโยบายและมาตรการให้ออกมาดีที่สุดต่อองค์กร การบริหารข้อมูลด้านการคลังนั้น ได้กำหนดนโยบายที่จะปรับปรุงระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐ ที่เกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ ระบบการบัญชี ระบบการจัดซื้อและว่าจ้างมาตรฐาน ระบบบริหารหนี้สาธารณะ ระบบทรัพยากรบุคคลและเงินเดือน ระบบการชำระเงิน ระบบการตรวจสอบ ระบบข้อมูลสารสนเทศและประเมินผล ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นการรวมศูนย์ระบบการเงินการคลังภาครัฐของประเทศ (Central Database)

โครงการเปลี่ยนการบริหารการเงิน การคลัง ภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information Systems : GFMIS) เป็นการคิดค้นระบบบริหารงานการคลังภาครัฐ ของไทยอย่างครบถ้วนในทุกด้าน อย่างด้านรายรับ รายจ่าย การกู้เงิน เงินคงคลัง บัญชีการเงินแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร แบบ Single Entry รวมถึงการจัดซื้อ จัดจ้าง การจัดทำการอนุมติการเบิกจ่าย การปรับปรุ ง และการติดตามการใช้งบประมาณที่เน้นการจัดประสิทธิภาพประสิทธิผล แบบ Out put-Out come เพื่อสร้างให้เกิดฐานข้อมูลในส่วนกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐ แบบแมทริกซ์ และ เห็นได้ตลอดเวลา ทั้งตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด CEO โดยทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบจริงวันที่ 1 ตุลาคม 2547 ดังนั้น เพื่อให้สามารถจัดทำระบบข้อมูลการบริหารงบประมาณแผ่นดินที่สมบูรณ์แบบโดยเฉพาะในส่วนรัฐวิสาหกิจ จึงนำเสนอการจัดระบบบริหารงานในส่วนของผู้ดูแลระบบของรัฐวิสาหกิจที่เชื่อมโยงกับระบบงาน GFMIS ปัจจุบัน ที่สมบูรณ์ที่สุดของทั้งประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ) กระทรวงการคลัง)

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติที่มีการจัดลำดับอย่างมีรูปแบบและขั้นตอนเพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในเรื่องของความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ซึ่งเป็น

เทคโนโลยีที่มีการนำคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสำหรับการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม มาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ

แนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีที่มาจากแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ให้ความสำคัญต่อการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด การปฏิบัติงานให้ดีกว่าที่ตั้งเป้า และสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้มีการนำมาปรับเปลี่ยนใช้เพื่อให้เปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารราชการซึ่งก่อนหน้านี้เน้นไปที่ทรัพยากร ขั้นตอนในการทำงาน และเน้นข้อบังคับการดำเนินงาน มาสู่การตระหนักในวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของทรัพยากร ทั้งนี้ยังเน้นในส่วนของการพัฒนางาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่พลเมือง การปฏิบัติงานในทุกชิ้นจะต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อใช้สำหรับการตัดสินตัวชี้วัด

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโดยตรง

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง สิ่งที่เกิดหลังจากการปฏิบัติ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากการปฏิบัติผลลัพธ์มีความเกี่ยวข้องกับพลเมืองหรือประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ

ผลสัมฤทธิ์ (Results) หมายถึง การปฏิบัติและการดำเนินการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผลผลิตก็ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและเป็นที่น่าภูมิใจ

การพิจารณาองค์การจากทุกมุมมองอย่างครบถ้วน และป้องกันความเบี่ยงเบนซึ่งกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานราชการจะดูจำนวน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านประสิทธิภาพ เป็นการให้ความสำคัญของการใช้ทรัพยากรอย่างสมเหตุสมผลในการบริหารและการควบคุมเงินงบประมาณที่วัดจากการการให้บริการว่ามีสามารถตอบโจทย์เทียบกับผลการปฏิบัติงานในช่วงก่อนหน้านี้ อีกทั้งต้องคำนึงในส่วนของการทุจริตต่าง ๆ ด้วย

ด้านประสิทธิผล ตระหนักถึงโครงสร้างองค์กร ขั้นตอนการทำงาน ทรัพยากรบุคคล ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรม ค่านิยม บุคลากร ทักษะ และจริยธรรม

ด้านคุณภาพการให้บริการ ในส่วนนี้จะมองจากมุมของพลเมือง ประชากรที่เป็นผู้รับบริการและสาธารณชนทั่วไปที่อยู่ภายนอกหน่วยงานราชการ เช่น เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รัฐบาล หน่วยงานราชการอื่น ๆ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคเอกชน เป็นต้น

ด้านการพัฒนาองค์การ การเปลี่ยนแปลงได้ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานของหน่วยงาน เป็นการมองถึงโอกาสและสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะต้องทำการพัฒนาและรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ออกมาดีเพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี อย่างเช่นกรณีของการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนเข้ามาใช้ติดตามและดำเนินการในส่วนราชการบางหน่วยแล้ว

แนวคิดเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางในรอบหลายปีที่ผ่าน มาตามกระแสความนิยมของหลักการพื้นฐานด้านการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็น รูปแบบการบริหารที่เน้นความรับผิดชอบตามสัญญาประชาคมของหน่วยงานราชการหรือรัฐบาลที่ต้องแสดง ให้ประชาชนทราบว่าได้ใช้งบประมาณแผ่นดินในการบริหารการจัดการภายในหน่วยงานของรัฐไปในทิศทางใด มีหลักการ แนวคิด ขอบเขตการบริหารงานเป็นอย่างไร ได้ผลผลิตหรือผลงานอะไรบ้าง มีประสิทธิภาพและ เกิดผลประโยชน์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ตรงตามวัตถุประสงค์ของประชาชนเพียงใด โดยหน่วยงานราชการต้องสามารถอธิบายให้ประชาชนทราบได้ว่ากิจกรรมหรือโครงการที่ทำลงไปเป็นการใช้ เงินภาษีของประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่า ซึ่งเป็นการ แสดงความรับผิดชอบให้ประชาชนทราบ อันจะเกิดผลดีต่อประชาชนที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ประสิทธิผลขององค์การถือเป็นปัจจัยบ่งชี้ประการหนึ่งถึงความสำเร็จของภาวะผู้นำ เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินความรับผิดชอบของผู้นำในการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์หรือคุณค่าสูงต่อองค์การ

สรุปว่า ความหลากหลายในนิยามประสิทธิผลขององค์การเกิดจากไม่มีข้อตกลงหรือฉันทามติร่วมกันของนักวิชาการเกี่ยวกับการให้ความหมายว่า อะไรคือประสิทธิผลขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการนิยามประสิทธิผลขององค์การที่ปรากฏให้ สอดคล้องกับแนวทางที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลองค์การ อาทิ แนวทางด้านเป้าหมาย มักนิยามประสิทธิผลขององค์การคือเป้าหมายสุดท้ายที่องค์การต้องการให้เกิดการบรรลุแนวทางเชิงระบบ อธิบายว่าเป็น ความสามารถขององค์การในการจัดหาทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งระบบภายในขององค์การ

และการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์การ แนวทางกระบวนการภายในมองว่าประสิทธิผลขององค์การก็คือองค์การที่มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความสัมพันธ์ภายใน องค์การให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ มีการทำงานที่ราบรื่น ส่วนแนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทน หมายถึง ระดับความสามารถในการสนองตอบความต้องการของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์การ

สรุปประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย การธำรงรักษาและพัฒนาคุณค่าระบบภายในองค์การ รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับสิ่งแวดล้อมภายนอก

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

องค์ประกอบ 2 สิ่ง ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติตัวในการทำงาน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องคือผู้ที่ทำงานดูแลในส่วนนี้ และการฝึกฝนในการที่จะพัฒนาตัวเองตลอดเวลา ฉะนั้นแล้วบุคคลที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณสมบัติ ได้แก่

1. ความฉับไว หมายถึง ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายถึงการใช้เวลาในการบริการและตอบสนองในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง เป็นการอธิบายถึงการทำงานที่เน้นความถูกต้องเกิดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุดหรือไม่มีข้อผิดพลาด

3. ความรู้ หมายถึง การทำงานที่ดีและมีคุณภาพจะต้องหมั่นเรียนรู้และพัฒนาตามให้เท่าทันสิ่งที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานหรือประชากรเพื่อที่จะได้มองเห็นปัญหาและหนทางแก้ไขที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การเรียนรู้ไม่ว่าจะวิธีไหนหรือวิธีใดจากอดีตที่ผ่านมา อันจะเกิดจากรูปแบบใดก็ได้ อาจจะเกิดกับตัวเองโดยตรงหรือเกิดทางอ้อมก็เป็นไปได้ เกิดจากการเรียนรู้ผ่านบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นก็เป็นไปได้ ดังนั้นคนเหล่านี้จะมีหนทางหรือแนวทางในการมองอนาคตและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าคนที่ยังไม่เคยผ่านมา

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การเริ่มต้นสิ่งที่แปลกใหม่ หรือต่อยอดจากความคิดเดิมและทำการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และนำมาใช้กับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดต่อหน่วยงานและประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงาน การทำงานที่ดีและควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วย งานจึงจะมีประสิทธิภาพ เช่น ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การบริหารเวลา การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน เป็นต้น

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นคำสามัญนิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุดเมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด (สิริกาญจนา สอาดศรี, 2556)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานดี โดยที่มีรายจ่ายสำหรับในการดำเนินงานน้อยมากที่สุด

ประสิทธิภาพการเก็บภาษีอากร คือ การเก็บภาษีให้ได้มากที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้โดยที่จะต้องมีค่าใช้จ่ายสำหรับการเก็บภาษีให้น้อยมากที่สุด เพราะถ้ามีรายจ่ายมากเกินไปต้องพิจารณาว่าคุ้มกับที่จัดเก็บมาได้หรือเปล่า และถ้านำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นจะคุ้มค่ากว่าหรือเปล่า ยิ่งไปกว่านี้การเก็บภาษีจะส่งผลในหลากหลายด้าน อย่างแนะนำให้มีระบบภาษีที่ยุติธรรมมากยิ่งขึ้นหรือมีความเหมาะสมเพราะว่าเมื่อรัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น จะช่วยลดและแบ่งเบานโยบายด้านการขาดดุลได้ รวมถึงการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยที่มีรายจ่ายสำหรับในการดำเนินงานน้อยมากที่สุดเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร

ดังนั้น การที่จะถือว่าจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์ ยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ว่าเครื่องมือชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรมีลักษณะใด สามารถนำมาใช้ได้จริงมากน้อยเท่าไร ซึ่งในปัจจุบันนี้สิ่งที่ยอมรับกันได้และนิยมนำมาเป็นแนวทางสำหรับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร มี 3 วิธี คือ

1. ค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดเก็บ อดัม สมิธ เก็บได้เยอะ จ่ายให้น้อย ประโยคสั้นๆที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีที่ภาครัฐควรทำออกมาให้ดีและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. รายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรได้ นับว่าเป็นการวัดที่ควบคู่กันระหว่างความเป็นจริงกับสิ่งที่ควรจะเป็น โดยสิ่งที่ควรจะเป็นจะต้องมีการข้อมูลที่พอสมควรในการนำมาเป็นตัวเลขมาตรฐานในการกำหนดการจัดเก็บภาษีที่ควรจะทำได้

3. ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย จัดเก็บได้สูงภายใต้ข้อกฎหมาย และต้องสะดวกสบายแก่พระชาชน รวมถึงการเสียภาษีของประชาชนจะต้องมีการจ่ายหรือภาระใช้จ่ายให้น้อยมากที่สุด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติ

การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีเครื่องชี้หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันคือ การวัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี การวัดจากรายได้ที่จัดเก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ และการวัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น สรุปได้ว่าประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในการจัดเก็บภาษีที่ได้รับมอบหมายให้สรรพสามิตภาคที่ 7 จัดเก็บให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งผลสำเร็จพิจารณาจากความประหยัด หรือคุ้มค่า ความทันเวลา และ มีคุณภาพ ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Wisher and Corney (2001) ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ

กัญญา ทรัพย์พล (2559, หน้า 11) ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ คือ การนำข้อเท็จจริงที่ได้จากการการบริการจริงจากผู้รับบริการ และการบริการที่ทางหน่วยงานหรือองค์การได้กำหนดและคาดหวังไว้ให้ออกมาอยู่ที่ระดับใด เป็นที่แน่นอนว่าการบริการที่ออกมาดีย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและจะทำให้หน่วยงานหรือองค์การมีคุณภาพการให้บริการที่ยอดเยี่ยม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการ มักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพ ที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความ แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด

และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

Parasuraman and Berry (1990 อ้างถึงใน จิตสุภา ชนะสงคราม, 2555, หน้า 7-8) ร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ได้ค้นพบวิธีการวิจัยโดยใช้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งเป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย SERVQUAL จะแบ่งได้เป็น 5 มิติที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับกับมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ SERVQUAL ผ่านมาแก้ไขและพัฒนามิติจากเดิมให้เป็นมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, Lovelock, 1996 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555, หน้า 13) ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ การปรากฏให้เจอสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ บุคลากร เครื่องมือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งที่สามารถสื่อสารผ่านทางลักษณะทางกายภาพ รวมถึงสภาวะรอบข้างที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงการได้รับบริการชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ การที่ผู้รับบริการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการอย่างสุดความสามารถตามที่ได้กล่าวไว้ นอกเหนือจากนี้ในส่วนของความถูกต้อง สมเหตุสมผล และผลลัพธ์ที่ได้ออกมาดีขึ้นหรือเหมือนเดิม จะช่วยให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงความน่าเชื่อถือ และพร้อมที่จะวางใจต่อไป

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การที่ผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะทำสิ่งใดโดยจะต้องได้รับการดูแลและรับผิดชอบจากผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจมารยาทที่ดี และสิ่งสำคัญคือการติดต่อสื่อสารที่ควรจะต้องมีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ก็จะต้องใช้ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแตกต่างกันไป

สรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

แนวคิดการพัฒนาองค์การ

French, Bell, and Zawacki (2005, p. 12) และ Brownand Harvey (2006, pp. 3-4) อธิบายว่าการพัฒนาองค์การ มีจุดประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยรวมในหลากหลายด้านที่มีความเชื่อมโยงกับระบบโดยรวมขององค์การซึ่งจะมีลักษณะการบริหารจัดการจากด้านบนสู่ด้านล่างเพื่อพัฒนาประสิทธิผลและเพิ่มขีดความสามารถขององค์การโดยมีขั้นตอนในการวางแผนที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญในด้านพฤติกรรมศาสตร์

เพิ่มเติมนอกจากนี้ Cummings and Worley (2005, p. 2) ได้ให้คำจำกัดความการพัฒนาองค์การว่ามีการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้ รวมถึงการสอนให้รู้ถึงขั้นตอนและวิธีทำงานด้านพฤติกรรมศาสตร์แก่ บุคลากรขององค์การ อย่างด้านภาวะผู้นำ รูปแบบองค์การ การคิดแบบงาน กลยุทธ์ ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุในจุดหมายดีขึ้น

ส่วน McLean (2006, pp. 12-13) ไม่ใช่เพียงศาสตร์ด้านใดด้านหนึ่ง หากแต่เป็นการนำหลากหลายศาสตร์มารายล้อมท่ามกลางด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นแก่นหลัก สิ่งสำคัญของการพัฒนาองค์การคือการแก้ไขและพัฒนาในส่วนของประสิทธิผลองค์การทั้งหมด

สรุปได้ว่า นิยามของการพัฒนาองค์การ แตกต่างกันไปตามมุมมองความสำคัญของนักวิชาการที่มองต่างกันไปในแต่ละด้าน อย่างเช่น วิธีปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมศาสตร์มีการนำมาใช้และสอนให้เข้าใจแก่บุคลการในองค์การ หรือการวางแผนการเปลี่ยนแปลงองค์การ การให้ความสำคัญกับภาวะผู้นะ และการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การทั้งหมด

คุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การเพื่อให้เข้าใจตรงกัน สุนันทา เหล่าอนันต์ (2007, น. 53-56) ซึ่งอธิบายถึงคุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การไว้ในสองประเด็นที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลง และกระบวนการ ในมุมมองของการเปลี่ยนแปลงและจากการวิเคราะห์พบว่าการพัฒนาองค์การจะเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ และมีแบบแผนแน่นอน อีกทั้งยังมีการเน้นไปที่ค่านิยมที่ต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในส่วนของกระบวนการนั้นต้องอาศัยบทบาทของภาวะผู้นำที่พร้อมจะทำการเปลี่ยนแปลง และยังคงรวมถึงผู้บริหารระดับบนที่จะต้องคอยสนับสนุนการเรียนรู้ตั้งแต่พื้นฐาน

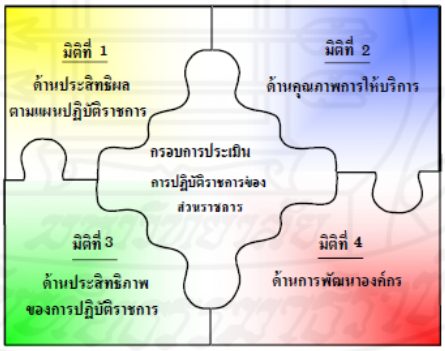
เทคนิคการพัฒนาองค์การในส่วนของการใช้และการติดตามของ Cummings and Worley (2005, pp. 4-6) และ Meyer and Meyer (2011, pp. 6-8) พบว่าแท้จริงแล้วการพัฒนาองค์การนั้นมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือเน้นไปที่การแก้ปัญหาและพัฒนาศักยภาพขององค์การ ไม่ว่าจะด้วยความมากมายของวิธีใดก็ตาม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การตั้งกลยุทธ์และยุทธศาสตร์สำรหับการเปลี่ยนแปลงองค์การ การกำหนดบทบาท และที่สำคัญการเข้าถึงการทำงานของบุคลากรในองค์การผ่านการแทรกแซงจากที่ปรึกษาหรือผู้บริหารระดับบน ซึ่งจะเข้ามาดูการทำงาน แรทำกิจกรรมหรืองานร่วมกัน ดูความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ เพื่อมองเห็นถึงปัญหา ข้อดี ข้อเสีย และโอกาส ที่จะพัฒนาหรือแก้ไขต่อยอดให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นจนประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตั้งไว้ ผู้นำหรือผู้บริหาร และบุคลากรในองค์การทุกคนล้วนมีความสำคัญในการวัดสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าสำเร็จมากน้อยเพียงใดผ่านตัวชี้วัด ดังนั้นทุกคนในองค์การจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการนำเทคนิคการพัฒนาองค์การ ไปปฏิบัติ และยังต้องมีทักษะในการสื่อสาร สร้างผลงานให้เป็นรูปธรรม

สรุปได้ว่า เทคนิคการพัฒนาองค์การมีประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ลำดับแรก การพัฒนาองค์การระดับบุคคล เน้นการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับพฤติกรรม ความรู้ความสามารถ และทักษะของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สุดในองค์การ ลำดับที่สอง การพัฒนาองค์การระดับระหว่างบุคคลเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลำดับที่สาม การพัฒนาองค์การระดับกลุ่ม มุ่งเน้นการพัฒนาในส่วนของแต่ละกลุ่มหรือแต่ละฝ่ายให้มีประสิทธิภาพ ลำดับที่สี่ การพัฒนาองค์การระดับระหว่างกลุ่มเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยสามารถช่วยลดความขัดแย้งลงได้ ลำดับที่ห้า การพัฒนาองค์การระดับองค์การเน้นการพัฒนาที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ และลำดับที่หก การพัฒนาองค์การระดับโครงสร้าง เน้นการพัฒนาระบบย่อยของโครงการ ทั้งงาน โครงสร้าง และเทคโนโลยี โดยความจริงแล้วทั้งหมดที่กล่าวมาดูเหมือนจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพราะว่าการพัฒนาองค์การไม่สามารถอาศัยเทคนิคและช่วงเวลาอันสั้นได้ หากแต่ต้องอาศัยเทคนิคหลายศาสตร์และระยะเวลาเข้ามาช่วยทำให้เห็นการพัฒนาชัดเจนยิ่งขึ้น

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของราชการไทย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” และ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 12 กำหนดให้มีการจัดทาความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบ

ในการปฏิบัติราชการ และมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ.2546-2550) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทางาน กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานโดยจัดให้มีการเจรจาและทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ให้สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าส่วนราชการไว้เป็นการล่วงหน้า รวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปี และถือเป็นเงื่อนไข ส่วนหนึ่งของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการและรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550) โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามแนวคิดเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานหรือวัดประสิทธิผลองค์การเรียกว่าดุลดัชนีหรือ Balanced Scorecard: BSC (Kaplan & Norton, 1996)แบ่งกรอบการประเมิน เป็น 4 มิติ ดังภาพที่ 2.1



ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร. (2549)

ภาพที่ 2.1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

สำหรับรายละเอียดของกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการแยกตามมิติ สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ

มิติที่ 1 : ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	**มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ** แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
มิติที่ 3 : ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ-ราชการ แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการเช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการการบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น	**มิติที่ 4 : ด้านการพัฒนาองค์การ** แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ

ที่มา: ประยุกต์จากกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550).

ภาพที่ 2.2 รายละเอียดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากองค์การที่ใช้ในการศึกษาคือ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งใช้แนวคิดเชิงระบบอยู่แล้ว ประกอบกับ ผู้ศึกษาเห็นว่าแนวคิดการประเมินผลเชิงระบบนั้นใช้วัดประสิทธิผลองค์การในเชิงปริมาณได้ค่อนข้างยาก โดยเฉพาะยังมีประเด็นที่โต้แย้งในเรื่องความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ (Valid and Reliable)เนื่องจากให้ความสำคัญแก่วิธีการมากกว่าผลลัพธ์ขององค์การและตัวแปรบางตัวยังไม่สามารถวัดผลหรือกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้ทำให้ต้องใช้ดุลยพินิจในการประเมิน อาจทำให้ ผลการประเมินไม่ตรงกับข้อเท็จจริงขององค์การได้

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะใช้แนวคิดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 4 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านประสิทธิผล

มิติคุณภาพการให้บริการ และมิติการพัฒนาองค์กร สำหรับประเมินผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในการวิจัยครั้งนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีและการจัดเก็บภาษี

หลักการของภาษี

หลักการภาษี อดัม สมิธ บิดาแห่งนักเศรษฐศาสตร์ ได้กล่าว ในหนังสือ An Inquiry into Nature and Causes of the Wealth of Nations ได้กำหนดหลัก (maxim) 4 ข้อ เกี่ยวกับการภาษีโดยทั่วไป ดังนี้

1. คนในบังคับของรัฐทุกรัฐพึงจ่ายเงินค้ำจุนรัฐบาลตามส่วนกับความสามารถของตน นั้นคือตามส่วนกับประโยชน์ที่ตนได้รับภายใต้การคุ้มครองของรัฐ

2. ภาษีที่แต่ละคนต้องจ่ายพึงมีความแน่นอน ไม่ใช่กำหนดตามอำเภอใจ กำหนดเวลาชำระ วิธีชำระ และจำนวนที่ต้องพึงชำระมีความชัดเจน เข้าใจง่ายสำหรับผู้ชำระและทุกคน

3. พึงเก็บภาษีทุกชนิดในเวลาหรือโดยวิธีที่น่าจะสะดวกที่สุดสำหรับผู้จ่าย

4. พึงคิดหาวิธีที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดแก่ทั้งรัฐและผู้จ่ายภาษี

พิศิษฐ เมลานนท์ (2553, น. 15-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาษีอากรที่ดีไว้8 ประการ คือ

1. ความเป็นธรรม ถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากร ลักษณะที่เป็นธรรม คือ ต้องเป็น ภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนที่เท่าเทียมกัน เป็นจำนวนเท่ากัน และเก็บจากประชาชนที่แตกต่างกันเป็นจำนวนต่างกันตามความเหมาะสมกับความแตกต่างนั้น ในการวัดความเท่าเทียมหรือความ แตกต่าง มีหลักสำคัญ 2 ประการ คือ หลักประโยชน์ที่ได้รับ โดยถือว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์จากรัฐบาลมากควรเสียภาษีมากในทางกลับกันผู้ที่ได้รับประโยชน์จากรัฐบาลน้อยก็ควรเสียภาษีน้อยด้วย และ หลักความสามารถผู้มีที่ความสามารถมากควรเสียภาษีมากผู้ที่มีความสามารถน้อยควรเสียภาษีน้อยสิ่งที่ใช้วัด ได้แก่ รายได้ ทรัพย์สินและรายจ่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต

2. ความแน่นอน ลักษณะภาษีอากรที่ดีต้องมีความแน่นอนนั้น มีหลายด้าน เช่น ด้าน กฎหมายที่เกี่ยวกับกับภาษีอากรต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม เข้าใจง่าย การกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระภาษีต้องแน่นอน นอกจากนี้ยังลดการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย นอกจากความแน่นอนในด้านผู้เสียภาษีแล้ว ในแง่ของรัฐบาลภาษีอากรที่ดีควรมีความแน่นอนในการทำรายได้ให้กับรัฐบาลด้วย

3. ความสะดวก รัฐต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้ชำระภาษี เช่น สถานที่ชำระภาษี แบบแสดงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ต้องเข้าใจและสะดวกในการกรอกแบบแสดงรายการ ผู้มีเงินได้สามารถเลือกเสียภาษีหลายวิธี เช่น ชำระด้วยตนเองที่สำนักงาน ชำระภาษีโดยผ่านธนาคาร ชำระทางไปรษณีย์สถานที่เสียภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

4. ความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด ถ้ารัฐมีค่าใช้จ่าย มากจะมีผลทำให้รายได้ของรัฐต่ำลง ขณะเดียวกันผู้ชำระภาษีก็ต้องมีค่าใช้จ่ายในการชำระภาษีน้อย ด้วย เช่น ค่าพาหนะเดินทาง ค่าเอกสาร ค่าตรวจสอบบัญชีค่าทำบัญชีการเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากผู้ชำระภาษีต้องเสียภาษีแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกทำให้มี ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น อาจทำให้ผู้ชำระภาษีหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษีได้

5. ความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ คือ ต้องไม่มีผลกระทบต่อรูปแบบการบริโภคสินค้าชนิด ต่าง ๆ สินค้าใดที่ผู้บริโภคสามารถบริโภคทดแทนกันได้ควรเก็บภาษีในอัตราที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน

6. มีความยืดหยุ่น คือ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เช่น เมื่อประเทศประสบปัญหาภาวะเงินเฟ้อ รัฐควรเก็บภาษีในอัตราเพิ่มขึ้น เพื่อลดการใช้จ่ายของภาคเอกชน ในทางกลับกันถ้าประเทศประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ การว่างงานอยู่ในอัตราสูง รายได้ประชาชนลดลง รัฐควรเก็บภาษีในอัตราที่ลดลง

7. อำนวยรายได้คือ ภาษีอากรที่ดีควรทำรายได้ให้กับรัฐบาล ภาษีที่จะอำนวยรายได้ต้องมีฐานภาษีกว้าง ครอบคลุมผู้เสียภาษีจำนวนมากและฐานภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละรายต้องมีขนาดใหญ่ เช่น ภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม

8. สนองนโยบายของรัฐบาล เช่น การแก้ปัญหาภาวะเงินเฟ้อ เงินฝืด ลดการว่างงาน การเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้าจะมีส่วนช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจขยายตัว ประชาชนมีรายได้มากก็จะจ่ายภาษีในอัตราที่สูงขึ้น ถ้าเศรษฐกิจตกต่ำ ประชาชนมีรายได้น้อยอัตราภาษีก็จะต่ำลง ช่วยลดภาวะเงินฝืดได้อัตโนมัติ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2552, น. 180 - 182) กล่าวว่า ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีจากประชาชนด้วยดีการที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหน ขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นประโยชน์และความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสีย ภาษีแก่รัฐก็จะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าประชาชนมองไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไป ความยินยอมที่จะเสียภาษีก็จะต่ำ

2. ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการใช้เงินของรัฐ ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าจะส่งผลให้ประชาชนเต็มใจที่จะจ่ายภาษีมากขึ้น หากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพและใช้เงินงบประมาณแบบไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างที่ควรจะเป็น ความสมัครใจที่จะเสียภาษี

ของประชาชนก็จะมีน้อยการควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการใช้เงินของรัฐบาลนั้น ในปัจจุบันจะเน้นการเปิดกว้างให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม และมีส่วนควบคุมการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยผ่านกลไกของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของประเทศ จะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น

3. ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นต้องให้ความเป็น ธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย

4. ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์จากประชาชน ดังนั้น ประชาชนย่อมจะไม่อยากเสียภาษีสละ ผลประโยชน์ของตนแก่รัฐ นอกเสียจากว่าผู้เสียภาษีนั้นจะได้เห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษีและรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษ ผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงการเสียภาษีจะทำได้ผล เมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นคำสามัญนิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุดเมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด (สิริกาญจนา สอาดศรี, 2556)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานดี สามารถบรรลุเป้าหมาย โดยเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าว การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร

ดังนั้น การที่จะถือว่าจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์ หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องมือชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น มี 3 วิธี ดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ อดัม สมิธ ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่จัดเก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะจัดเก็บได้ โดยจะต้องคำนวณว่าในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่ายมีข้อความชัดเจน และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติ

การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีเครื่องชี้หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันคือ การวัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี การวัดจากรายได้ที่จัดเก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ และการวัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น สรุปได้ว่าประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในการจัดเก็บภาษีที่ได้รับมอบหมายให้สรรพสามิตภาคที่ 7 จัดเก็บให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งผลสำเร็จพิจารณาจากความประหยัด หรือคุ้มค่า ความทันเวลา และ มีคุณภาพ ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

5. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต

ภาษีสรรพสามิต (Excise Taxes) เป็นภาษีทางอ้อมหรือภาษีการขายเฉพาะที่เก็บจากสินค้าหรือบริการเฉพาะอย่างซึ่งนอกจากเรียกเก็บเพื่อเป็นรายได้ของรัฐแล้ว รัฐอาจใช้เป็นเครื่องมือจำกัดการบริโภคของประชาชน โดยเฉพาะสินค้าที่ไม่จำเป็นต่อการดำรงชีพ เช่น บุหรี่ยาสูบ สุรา เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ภาษีสรรพสามิตมีลักษณะเป็นภาษีการบริโภคชนิดหนึ่งที่คล้ายคลึงกับภาษีการบริโภคประเภทอื่น แตกต่างกันเพียงว่าภาษีสรรพสามิตเลือกจัดเก็บจากสินค้าหรือบริการเพียงไม่กี่ชนิดที่มีเหตุผลเฉพาะอย่างเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาล การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตนอกจากเหตุผลทางด้านการควบคุม การบริโภคสินค้า และสถานบริการที่ไม่จำเป็นแล้ว ภาษีสรรพสามิตยังเป็นแหล่งรายได้ของรัฐ โดยกรมสรรพสามิตจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ 2556 ตั้งแต่วันที่ 01 ตุลาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2556 ได้ถึง 432,897.919 ล้านบาท (ระบบรายได้ภาษีสรรพสามิต (RG-IT))

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

2.1 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนในการกระจายรายได้เนื่องจากภาษีสรรพสามิตจัดเก็บจากสินค้าและบริการฟุ่มเฟือย ผู้ที่ใช้สินค้าและบริการเป็นผู้มีรายได้สูงตามสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างสูงเช่นกัน

2.2 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการออม กล่าวคือในการจัดเก็บภาษีรถยนต์นั่งในอัตราภาษีตามขนาดของเครื่องยนต์เพื่อให้ผู้ใช้รถยนต์นั่งที่มีขนาดเครื่องยนต์สูงเกินความเป็นต้องรับภาระอัตราภาษีที่สูง เช่น อัตราภาษีรถยนต์นั่งที่มีความจุของกระบอกสูบเกิน 3,000 ซีซี. หรือมีกำลังเครื่องยนต์เกิน 220 แรงม้า จัดเก็บในอัตราร้อยละ 40 ของมูลค่าเจตนาก็เพื่อให้สินค้าดังกล่าวมีราคาสูงขึ้น การบริโภคลดลงก่อให้เกิดการออมในที่สุด

2.3 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมบางประเภท เช่น เครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้และน้ำพืชผัก ซึ่งเดิมจะต้องเสียภาษีสรรพสามิตเช่นเดียวกับเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลมหรือเครื่องดื่มประเภทมีสารกระตุ้นแต่กระทรวงการคลังได้ลดภาษีสรรพสามิตจากเครื่องดื่มประเภทน้ำพืช ผัก และผลไม้ที่มีส่วนผสมของพืชและผลไม้ตามที่กรมสรรพสามิตกำหนดให้ได้รับการยกเว้นภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าด้านการเกษตรและยังเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้บริโภคเครื่องดื่มที่มีประโยชน์และมีคุณภาพ

2.4 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนช่วยส่งเสริมการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าและส่งเสริมการส่งออกมีส่วนช่วยให้มีการลงทุนจัดตั้งอุตสาหกรรมปิโตรเคมี และสารละลายในประเทศ โดยได้ยกเว้นภาษีสรรพสามิตน้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมันบางประเภท เช่น น้ำมันก๊าด ก๊าซธรรมชาติเหลว (เอ็น.จี.แอล.) ก๊าซปิโตรเลียมเหลว (แอล.พี.จี.) ที่ใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตพลาสติกและเคมีภัณฑ์รวมถึงได้มีการลดอัตราภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ (น้ำมันเบนซินที่ผสมเอทานอล) ทำให้สามารถลดการนำเข้าสารเพิ่มออกเทน (MTBE) และช่วยให้เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลังสามารถขายพืชผลทางการเกษตรได้ในราคาสูงขึ้น

2.5 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการกระจายอำนาจทางการคลังสู่การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพราะกรมสรรพสามิตได้จัดเก็บภาษีหรือได้มีการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิตให้กระทรวงมหาดไทย บนฐานของการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

2.6 ภาษีสรรพสามิตมีส่วนช่วยส่งเสริมการส่งออก โดยได้ให้การขอคืน หรือขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวในด้านการส่งออกยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายให้การยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับวัตถุดิบที่นำมาเป็นส่วนประกอบในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกด้วย เพื่อให้สินค้าไทยสามารถแข่งขันในการตลาดต่างประเทศได้

3. บทบาทด้านการพัฒนาสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม

3.1 ภาษีสรรพสามิตได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการลดสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น การจัดเก็บภาษียาสูบในอัตราที่สูงเพื่อลดการบริโภค เป็นการชดเชยค่าใช้จ่ายของรัฐบาลและสังคมซึ่งจะต้องเสียให้แก่การดูแลรักษาผู้ป่วย หรือได้รับอันตรายจากการสูบบุหรี่

3.2 ในการบริหารงานภาษีสรรพสามิตโดยเฉพาะสินค้าสุรายาสูบ ไพ่ ซึ่งเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี ได้มีการดำเนินการควบคุมการผลิตและจำหน่ายเพื่อจำกัดการบริโภค และมีการกำหนดให้ผู้ผลิตสุราจะต้องแจ้งสูตรและกรรมวิธีการผลิตสุราให้กรมสรรพสามิตเห็นชอบก่อนการผลิต เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้บริโภคสินค้าที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน

3.3 ในด้านการสนับสนุนรักษาสิ่งแวดล้อม ได้มีการลดอัตราภาษีสรรพสามิตสำหรับแบตเตอรี่ที่ใช้วัตถุดิบหรือส่วนประกอบที่ใช้แล้ว และจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจักรยานยนต์ 4 จังหวะที่ก่อมลพิษน้อยกว่าสารทาลายชั้นบรรยากาศโอโซนเพื่อจูงใจให้ประชาชนหันมาเลือกใช้สินค้าที่ลดมลภาวะในอากาศ มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ประกอบอุตสาหกรรม ผู้นำเข้า อัตราภาษี หน้าที่ผู้ประกอบอุตสาหกรรม การจดทะเบียน ผู้ประกอบอุตสาหกรรมมีหน้าที่ยื่น คำขอจดทะเบียนสรรพสามิต ภายใน 30 วัน ก่อนวันเริ่มผลิตสินค้า ความรับผิดในการเสียภาษี

หลักเกณฑ์ในการเลือกประเภทสินค้าหรือบริการเพื่อจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

1. จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (luxury excise) เป็นหลักเกณฑ์ที่ประเทศต่าง ๆ นำไปใช้ทั้งนี้ด้วยเหตุผล 3 ประการคือ

ประการแรก เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม เพราะการจัดเก็บภาษีจากสินค้าที่มีคุณภาพสูงหรือสินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งเป็นสินค้าที่ผู้มีรายได้สูงบริโภคนั้น จะทำให้ผู้มีรายได้สูงมีส่วนในการจุนเจือค่าใช้จ่ายของรัฐบาลมากกว่าผู้มีรายได้น้อย การจัดเก็บภาษีจากสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราส่งจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการใช้ภาษีเป็นเครื่องมือบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจด้านการกระจายความเป็นธรรม

ประการที่สอง จะทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้น ประชาชนจะบริโภคสินค้าและบริการที่ถูกเก็บภาษีสรรพสามิตในอัตราส่งน้อยลง ทำให้การออมของประชาชนสูงขึ้นช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ประการที่สามช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรมีประสิทธิภาพ เพราะการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการฟุ่มเฟือย จะทำให้ทรัพยากรถูกจัดสรรไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการอื่นๆ ที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของประชาชน ทำให้สวัสดิการของสังคมโดยส่วนรวมดีขึ้น สินค้าที่จัดเก็บตามหลักเกณฑ์นี้ ได้แก่ น้ำหอม หัวน้ำหอม และน้ำมันหอม รถยนต์ เครื่องไฟฟ้า แก้ว คริสตัล เรือ และเครื่องดื่มชูกำลัง

2. จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้า และบริการ ที่ต้องการจำกัดการบริโภค (sumptuary excise) สินค้าบางอย่างหากปล่อยให้ประชาชนบริโภคมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริโภคหรือว่าการบริโภคสินค้าและบริการบางชนิดก่อให้เกิดต้นทุนทางสังคม (social cost) ทำให้รัฐบาลต้องใช้ทรัพยากรเพื่อแก้ปัญหาสังคมตามมา สินค้าที่จัดเก็บตามหลักเกณฑ์นี้ได้แก่ สุรา ยาสูบ และสนามแข่งม้า

3. จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการที่ได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษจากบริการของรัฐบาล (benefit based excise) เนื่องจากการผลิตสินค้าและบริการบางอย่างของรัฐบาลเกิดผลประโยชน์แก่คนบางกลุ่มอย่างเห็นได้ชัด เช่น การสร้างถนนเราจะเห็นได้ว่าผู้มีรถยนต์ส่วนบุคคลจะได้รับประโยชน์จากการใช้ถนนเพื่อการเดินทางมากกว่าผู้เดินทางโดยรถยนต์สาธารณะ ดังนั้น จึงควรเก็บภาษีจากสินค้าที่คนกลุ่มนี้ แล้วเอื้อให้เขาได้รับประโยชน์พิเศษดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากบริการของรัฐมากกว่าต้องรับภาระภาษีมากกว่า สินค้าที่จัดเก็บตามหลักเกณฑ์นี้ได้แก่ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน

4. จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการ ที่รัฐบาลต้องการจัดระเบียบควบคุม (regulatory excise) เพื่อปรับปรุงให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสินค้าและบริการนั้น ๆ ก่อให้เกิดมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อมหรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี สินค้าและบริการที่จัดเก็บตามหลักเกณฑ์นี้ได้แก่ แบตเตอรี่ รถจักรยานยนต์ รถยนต์และสนามกอล์ฟ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต

ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 สินค้าประเภทน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แบตเตอรี่ แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เรือ เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้นอื่นๆ หินอ่อนและหินแกรนิต สินค้าสารทำลายชั้นบรรยากาศและสินค้าอื่นๆ ประเภทการบริการ ได้แก่ กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจ เช่น สถานบริการอาบ อบ นวด กิจการเสี่ยงโชค เช่น สนามแข่งม้า กิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สนามกอล์ฟ กิจการที่ได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากรัฐ เช่นกิจการโทรคมนาคม และบริการอื่น ๆ ได้บัญญัติรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ผลิต หรือผู้ประกอบอุตสาหกรรม
2. ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ
3. ผู้นำเข้าซึ่งสินค้า
4. ผู้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ผู้ดัดแปลงรถยนต์

อัตราภาษีสรรพสามิต

ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการทั้ง 21 รายการ โครงสร้างอัตราภาษีสรรพสามิตที่ใช้ในปัจจุบันจำแนกตามกลุ่มสินค้าและบริการออกได้ 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มสินค้าและบริการที่กำหนดพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตอัตราตามมูลค่าอย่างเดียว ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เรือ เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้นอื่นๆ หินอ่อนและหินแกรนิต สินค้าสารทำลายชั้นกิจการเสี่ยงโชค เช่น สนามแข่งม้า กิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สนามกอล์ฟ กิจการที่ได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากรัฐ เช่นกิจการโทรคมนาคม

2. กลุ่มสินค้าที่กำหนดโครงสร้างอัตราภาษีทั้งอัตราตามมูลค่าและอัตราตามปริมาณ โดยให้คำนวณภาษีเปรียบเทียบทั้งสองวิธี การเสียภาษีจริงให้ใช้อัตราที่ทำรายได้ให้รัฐได้สูงกว่า ในปัจจุบันมีสินค้าที่กำหนดโครงสร้างอัตราภาษีทั้งสองอัตรา ได้แก่ น้ำมัน เครื่องดื่ม สุรา ยาสูบ ไพ่ กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

การจัดเก็บภาษีจากประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นรายได้ของรัฐและเพื่อควบคุมการบริโภคย่อมก่อให้เกิดภาระแก่ประชาชนผู้เสียภาษี และภาระภาษีที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ 4 ประการดังนี้

1. ภาษีได้โยกย้ายกำลังการใช้จ่ายจากผู้เสียภาษีไปสู่ภาครัฐ ทำให้กำลังซื้อของผู้เสียภาษีลดลงนั่นคือการเกิดผลกระทบทางด้านรายได้ที่ลดลง

2. ภาษีก่อให้เกิดการบิดเบือนทางเศรษฐกิจทางเลือกของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือผู้ผลิตในการเลือกปัจจัยการผลิตเนื่องจากการจัดเก็บภาษีจากการใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการจะมีผลต่อร่าคำของสินค้าและบริการนั่นคือราคำของสินค้าและบริการจะเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อทางเลือกในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค และนำไปสู่การหันไปซื้อสินค้าและบริการที่ไม่ได้ถูกเก็บภาษีแทนเรียกว่า ผลกระทบการแทนที่ซึ่งแสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ

3. ภาษีทำให้เกิดภาระส่วนเกินต่อชุมชนของผู้เสียภาษี ภาระส่วนเกินของชุมชนเกิดขึ้นเมื่อมีการกำหนดภาษีต่อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ถ้าตลาดมีการแข่งขันสมบูรณ์และไม่มีผลกระทบภายนอกเกิดขึ้นจะมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้น ซึ่งกระทบต่อผู้ซื้อที่ต้องใช้จ่ายเงินเพิ่มขึ้นในการซื้อสินค้านั้น เมื่อสินค้ามีราค่าสูงจะมีผลต่อปริมาณการซื้อของผู้ซื้อ ซึ่งจะซื้อสินค้าลดลงส่งผลกระทบต่อผู้ผลิตทำให้ผู้ผลิตต้องลดปริมาณการผลิตลง ดังนั้น ภาระของผู้ซื้อและของผู้ผลิตส่วนหนึ่งก่อให้เกิดผลขาดทุนต่อผู้ซื้อและผู้ผลิตหรือเรียกว่า ภาระส่วนเกิน

4. ภาษีมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การกำหนดอัตราภาษีส่วนเพิ่มที่สูงสำหรับภาษีเงินได้จะมีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือทำให้คนไม่อยากทำงานเพิ่มเนื่องจากรายได้ที่หาได้เพิ่มขึ้นจากการทำงานจะต้องเสียภาษีในอัตราที่สูง ถ้าบุคคลคิดว่าการไม่ทำงานเพิ่มคุ้มค่ากว่าการทำงานจะเป็นแรงจูงใจให้คนไม่ทำงานเพิ่ม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

สำหรับภาระภาษีสรรพสามิต จะทำให้เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภคเนื่องจากผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการหรือนำเข้าสินค้าซึ่งมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องเสียภาษีตามกฎหมาย ผู้ผลิตสินค้าหรือให้บริการจะบวกภาระภาษีสรรพสามิตเข้าไปในราคาขายของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เพื่อผู้ผลิตจะยังคงมีรายได้สุทธิในส่วนที่ต้องการดังนั้นผู้บริโภคจึงต้องจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้านั้นในราคาที่รวมภาระภาษีสรรพสามิตไว้ด้วยแล้ว จึงถือว่าเป็นการผลักภาระภาษีจากผู้ผลิต หรือผู้นำเข้าไปสู่ผู้บริโภค หรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายกับผู้รับภาระภาษี เป็นบุคคลคนละคนกันไปซึ่งหมายถึง ภาระภาษีนี้ผู้ประกอบการอาจผลักภาระภาษีได้ทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นของอุปสงค์และอุปทาน และภาวะทางเศรษฐกิจในขณะที่มีการจัดเก็บภาษี ในการผลักภาระภาษี ผู้เสียภาษีตามกฎหมายสามารถผลักภาระภาษีได้

หลายทาง ได้แก่ การผลักภาระภาษีไปข้างหน้า เช่น ผู้ขายผลักภาระภาษีไปให้ผู้ซื้อโดยรวมค่าภาษีไว้ในราคาสินค้าหรือบริการการผลักภาระภาษีไปข้างหลัง เช่น ผู้ผลิตลดต้นทุนการผลิตโดยการลดอัตราค่าจ้างแรงงาน ลดคุณภาพสินค้าโดยใช้วัสดุหรือวัตถุดิบราคาถูก หรือผู้ค้าปลีกบังคับซื้อสินค้าจากผู้ค้าส่งหรือผู้ผู้ลิตในราคาที่ต่ำลงเพื่อชดเชยค่าภาษีที่ต้องเสีย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา หิรัญเรือง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร จำนวน 2 คน และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย จำนวน 405 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านแรงจูงใจให้เสียภาษีอากร ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกบการชำระภาษีอากร ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาษี เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ ที่มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน (2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มช่องทางในการ ชำระภาษีมากขึ้น และนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มาใช้ในงานจัดเก็บภาษี ด้านการ เสริมสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการเสียภาษีอากร ควรมีการออกพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน และเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้

มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอ เน้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และการปฏิบัติงาน ให้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดวางระบบข้อมูลฐานภาษี และระบบบัญชีทรัพย์สิน และจัดทำรวบรวมระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีอากร เพิ่มช่องทางการสื่อสารทุกช่องทาง เท่าที่จะทำได้ มีการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในงานจัดเก็บภาษี จัดทำหนังสือที่แสดงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการชำระภาษี ตลอดจนหนังสือแจ้งเตือนและเร่งรัด ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับกฎหมายของงานจัดเก็บรายได้อย่างสม่ำเสมอ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาษีอากร จัดให้มีการอบรมชี้แจงเหตุผลการจัดเก็บภาษีอากร ด้านแรงจูงใจให้เสียภาษีอากร จัดทำโครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษี มีการให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนการจัดเก็บถึงสถานประกอบการ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี ควรมีการจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์และแผ่นพับ เพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำ วิธีการยื่นแบบชำระภาษี การกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ

อำนวยพร สิริมณี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ของตำรวจภูธรภาค 3 2) ศึกษาความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร ภาค 3 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3 และ 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือข้าราชการตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งตำรงตำแหน่งระดับผู้กำกับการลงมาถึงระดับผู้บังคับหมู่ จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจภูธรภาค 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านจริยธรรม ด้านการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ตามลำดับ 2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้านและระดับปานกลาง 1 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตาม

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านคุณภาพของงาน ด้านเทคนิคในการปฏิบัติงาน และด้านทรัพยากรที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสูธรภาค 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง (r_{xy} = .628) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสูธรภาค 3 พบว่า ด้านที่สามารถพยากรณ์ได้คือการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านจริยธรรม ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (X_3) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_2) มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.50 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .363 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูป คะแนนดิบ เท่ากับ 1.897 สมการในรูปคะแนนดิบ Y = -.246X4+.201X3+.076X2+1.897 สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = .357X_4+.282X_3+ .113X$

วริษฐ์ ทองจุไร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ศักยภาพ ด้านกระบวบการจัดการความรู้และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง อิทธิพลของความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง และอิทธิพลของศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้ และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการส่วน กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพล ทางบวกต่อศักยภาพด้านกระบวนการการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพ ด้านกระบวนการการจัดการความรู้ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การและความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารกรมชลประทาน

สามารถกำหนดแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้มากขึ้น พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสบเทศและฐานข้อมูล และปรับปรุงเครื่องมือการจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานแต่ละหน่วยงานภายในกรมชลประทานมากยิ่งขึ้น

เบญจมาศ หอมกระแจะ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ในเขตภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ในเขตภาคใต้ โดยเก็บข้อมูลจากสำนักงานสรรพสามิต จำนวน 30 พื้นที่สาขา ในเขตภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยผู้นำของหัวหน้าสาขา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านหลักการบริหาร ด้านประสบการณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการสร้างขวัญกำลังใจ โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกด้าน ผลการศึกษาปัจจัยองค์การ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการดำเนินงานการจัดเก็บ และด้านการติดตามและตรวจสอบ โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยผู้นำ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านหลักการบริหาร ด้านประสบการณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการสร้างขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการดำเนินงานการจัดเก็บ และด้านการติดตามและตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อเสนอแนะการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคใต้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้นำและปัจจัยองค์การ เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในทิศทางบวก

ฐิติภัทร์ เจริญชัยพงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาลในประเทศไทย เก็บข้อมูลจากเทศบาลทั่วประเทศจำนวน 226 แห่ง การประชุมกลุ่มย่อยผู้บริหารเทศบาลจำนวน 10 ราย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ค่าใช้จ่ายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การรับรู้ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ของเทศบาลอื่น คือปัจจัยที่ส่งผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาล และระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสร้างรายได้จากการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ผลของการศึกษา สามารถเสนอแนะในเชิงนโยบายได้ว่า ผู้บริหารเทศบาลควรตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มรายได้ รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้นและรัฐควรให้ข้อมูลที่จำเป็นในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและมีมาตรการในการกระตุ้นให้ผู้บริหารเทศบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร สรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี ข้าราชการ จำนวน 243 คน พนักงานราชการจำนวน 56 คน และลูกจ้าง จำนวน 162 คน รวมทั้งหมด 461 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างจะใช้รูปแบบของ ทาโร่ ยามาเน่ (1973) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ดังนั้นจึงแทนค่ากลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณดังนี้

กำหนดให้ e = 0.05

N = 461 คน

แทนค่าได้ ดังนี้ $n = \frac{461}{1+461(0.05)^2}$

n = 214.17

จากค่าที่คำนวณได้ พบว่าจำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้เท่ากับ 215 คน ในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสรรพสามิตภาคและสรรพสามิตพื้นที่

ลำดับที่	สำนักงาน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สรรพสามิตภาคที่ 7	**66**	**31**
2	สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1	**32**	**15**
3	สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2	**38**	**18**
4	สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี	**61**	**28**
5	สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์	**45**	**21**
6	สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี	**44**	**20**

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	สำนักงาน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
7	สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี	**57**	**27**
8	สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม	**29**	**14**
9	สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร	**45**	**21**
10	สรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี	**44**	**20**
	รวม	**461**	**215**

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง โดยสรรพสามิตพื้นที่แต่ละพื้นที่จะแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่เหมาะสม ซึ่งสร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ภาวะผู้นำ การบริหารยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ การจัดเก็บภาษี ประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลการศึกษาตามข้อที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิดความมุ่งหมายและสมมติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง

6. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรสรรพสามิตภาคและพื้นที่อื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบรูณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย โดยการลงพื้นที่และทำการเก็บรวมรวมออนไลน์ พร้อมกับนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร สรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1, สรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2, สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, สรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี,

สรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม, สรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก กำหนดให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

นำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear regression)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ความถี่ (frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item total Correlation

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

Multiple Linear regression (การถดถอยแบบพหุคูณ) โดยเหตุผลที่ใช้การถดถอยแบบพหุคูณ เพราะเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับ 1 ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นการใช้ F – test ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

บทที่ 4
ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ผู้ศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดย การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n=215)	ร้อยละ
ชาย	95	44.19
หญิง	120	55.81
รวม	**215**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 55.81 และเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n=215)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	35	16.28
31-40 ปี	56	26.05
41-50 ปี	63	29.30
51 ปีขึ้นไป	61	28.37
รวม	**215**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมามีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 อายุ 31-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.05 และมีอายุต่ำกว่าหรือ 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n=215)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	18.14
ปริญญาตรี	139	64.65
สูงกว่าปริญญาตรี	37	17.21
รวม	**215**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 64.65 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (n=215)	ร้อยละ
ข้าราชการ	133	61.86
พนักงานราชการ	31	14.42
ลูกจ้าง	51	23.72
รวม	**215**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86 รองลงมาเป็นลูกจ้าง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	*SD.*	ระดับ
1. ประสิทธิภาพ	4.14	0.67	มาก
2. ประสิทธิผล	3.98	0.66	มาก
3. คุณภาพการให้บริการ	3.84	0.70	มาก
4. การพัฒนาองค์กร	3.94	0.71	มาก
รวม	**3.98**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.98,*SD.*=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}$=4.14, *SD.*= 0.67) รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผล ($\bar{X}$=3.98, *SD.*=0.66) และด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}$= 3.94, *SD.*= 0.71) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$= 3.84, *SD.*= 0.70)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิภาพ

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านประสิทธิภาพ	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	*SD.*	ระดับ
1. การจัดเก็บรายได้ของหน่วยงานเพิ่มขึ้น	4.11	0.75	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้วางแผนไว้	4.17	0.77	มาก
3. หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา	4.20	0.83	มาก
4. หน่วยงานของท่านได้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.18	0.75	มาก
5. หน่วยงานของท่านได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป	4.15	0.77	มาก
6. โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	4.07	0.75	มาก
รวม	**4.14**	**0.67**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.14, *SD.*=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับ พบว่า หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.20, *SD.*= 0.83) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านได้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$=4.18, *SD.*=0.75) และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้วางแผนไว้($\bar{X}$= 4.17, *SD.*= 0.77) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X}$= 4.07, *SD.*= 0.75)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิผล

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านประสิทธิผล	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	*SD.*	ระดับ
1. ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้	4.05	0.81	มาก
2. หน่วยงานของท่านบริหารงานบรรลุตามภารกิจที่ได้แถลงไว้	4.04	0.88	มาก
3. หน่วยงานของท่านสามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	4.10	0.82	มาก
4. หน่วยงานของท่านได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป	4.14	0.80	มาก
5. โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ	3.58	0.86	มาก
รวม	**3.98**	**0.66**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.98,*SD.*=0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับพบว่า หน่วยงานของท่านได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.14, *SD.*= 0.80) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านสามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ($\bar{X}$=4.10, *SD.*=0.82) และผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้ ($\bar{X}$= 4.05, *SD.*= 0.81) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ($\bar{X}$= 3.58, *SD.*= 0.86)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านคุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	*SD.*	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน	3.92	1.00	มาก
2. หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเหมาะสม	3.90	1.00	มาก
3. หน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในพื้นที่เพื่อการวางแผนและพัฒนา	3.72	1.04	มาก
4. หน่วยงานของท่านได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม	3.95	0.90	มาก
5. โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.69	0.74	มาก
รวม	**3.84**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.84,*SD.*=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับ พบว่า หน่วยงานของท่านได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=3.95, *SD.*= 0.90) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน($\bar{X}$=3.92, *SD.*=1.00) และ หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 3.90, *SD.*= 1.00) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$= 3.69, *SD.*= 0.74)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการพัฒนาองค์การ

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านการพัฒนาองค์การ	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	*SD.*	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	4.02	0.85	มาก
2. หน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร	4.00	0.90	มาก
3. หน่วยงานของท่านพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.86	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ	3.85	0.84	มาก
5. โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร	3.86	0.98	มาก
รวม	**3.94**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการพัฒนาองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.94,*SD.*=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับ พบว่า หน่วยงานของท่านได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.02, *SD.*= 0.85) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาองค์การ ($\bar{X}$=4.00, *SD.*=0.90) และ หน่วยงานของท่านพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$= 3.96, *SD.*= 0.86) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือหน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ($\bar{X}$= 3.85, *SD.*= 0.84)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสรรพสามิตภาคที่ 7

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต				
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.979	.239		4.089	.000
ภาวะผู้นำ (X_1)	1.146	.074	1.259	15.511	.000
การบริหารยุทธศาสตร์ (X_2)	0.839	.122	0.701	6.860	.000
เทคโนโลยีสารสนเทศ (X_3)	2.748	.168	2.044	16.401	.000
$R^2 = 0.620$, R = 0.788, F=114.834, Sig. of F = 0.000					
Durbin-watson = 1.665					

จากตารางที่ 4.10 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

Durbin-Watson เท่ากับ 1.665 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5–2.5 แสดงให้เห็นว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระจากกัน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ค่า B เป็นค่าคงที่ที่ช่วยให้สมการมีความสมจริงมากยิ่งขึ้น หรือเป็นค่า bias ของรูปแบบสมการที่ช่วยให้สมการออกมาสมบูรณ์มากที่สุด

ค่า R เท่ากับ 0.788 ซึ่งค่าดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้นมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ซึ่งขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.788

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (β=2.044) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ

ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ (β=1.259)และด้านการบริหาร ยุทธศาสตร์ (β=0.701) ตามลำดับ

นอกจากนี้สัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2 = 62.00 %) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สามารถพยากรณ์ความผันแปรของผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 62.00 ที่เหลืออีกร้อยละ 38.00 เป็นผลเนื่องมาจาก ตัวแปรอื่น

ค่า F เท่ากับ 114.834 ชี้ให้เห็นว่าสมการถดถอยพหุคูณ มีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ 114.834 เท่า

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ (Independent) พบว่าตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำ (X_1) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (X_2)และเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_3) ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปของสมการเชิงพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทำนายผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิต ภาคที่ 7 ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.979 + 1.146\,(X_1) + 0.839\,(X_2) + 2.748\,(X_3)$$

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีตัวแปรอิสระปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์และส่งผลต่อตัวแปรตามผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ทั้ง 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สรรพสามิตภาคที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต กรณีศึกษาสรรพสามิตภาคที่ 7 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 55.81 อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 64.65 และ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.98,*SD*.=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}$=4.14, *SD*.= 0.67)รองลงมาคือด้านประสิทธิผล ($\bar{X}$=3.98, *SD*.=0.66) และด้านการพัฒนาองค์การ ($\bar{X}$= 3.94, *SD*.= 0.71) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$= 3.84, *SD*.= 0.70) รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

2.1 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.14, *SD*.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับ พบว่า หน่วยงานสามารถใช้งบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.20, *SD*.= 0.83) รองลงมาคือ หน่วยงานได้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$=4.18, *SD*.=0.75) และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้วางแผนไว้($\bar{X}$= 4.17, *SD*.= 0.77) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โดยรวมหน่วยงานสามารถบรรลุประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X}$= 4.07, *SD*.= 0.75)

2.2 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านประสิทธิผล โดยรวมอยู่ในมาก ($\bar{X}$=3.98,*SD*.=0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับพบว่า หน่วยงานได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.14, *SD*.= 0.67) รองลงมาคือหน่วยงานสามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ($\bar{X}$=4.10, *SD*.=0.82) และผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้ ($\bar{X}$= 4.05, *SD*.= 0.81) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โดยรวมหน่วยงานสามารถบรรลุประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ($\bar{X}$= 3.58, *SD*.= 0.86)

2.3 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.84,*SD*.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับพบว่า หน่วยงานด้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=3.95, *SD*.= 0.90) รองลงมาคือหน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน ($\bar{X}$=3.92, *SD*.=1.00) และหน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 3.90, *SD*.= 1.00) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโดยรวมหน่วยงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$= 3.69, *SD*.= 0.74)

2.4 ผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการพัฒนาองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.94,*SD*.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับ พบว่า หน่วยงานได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.02, *SD*.= 0.85) รองลงมาคือหน่วยงานใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}$=4.00, *SD*.=0.90) และหน่วยงานพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$= 3.96, *SD*.= 0.86) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ ($\bar{X}$= 3.85, *SD*.= 0.84)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อตัวแปรตามผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านการพัฒนาองค์การ และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสรรพสามิตภาคที่ 7 สามารถใช้งบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่าย สามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจมาศ หอมกระแจะ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคใต้ พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคใต้ อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์และด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ส่งผลต่อตัวแปรตามผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นด้านที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 มากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของ ฐิติภัทร์ เจริญชัยพงศ์ (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาลในประเทศไทย โดยได้ข้อสรุปว่าระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสร้างรายได้จากการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

4. จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านที่สองที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 คือด้านภาวะผู้นำซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ วริษฐ์ ทองจุไร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก

5. จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 น้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นสากลที่เกิดขึ้นกับองค์การ ไม่มีองค์การไหนที่อยู่รอดได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การในระยะยาว (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2552) อีกทั้งปัจจุบันวิทยาการด้านการบริหารงานภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สำนักงานสรรพสามิตเองต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนและการจัดการการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามแผนและลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวการสร้างกระบวนการยอมรับและสร้างศักยภาพใหม่เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ให้มั่นคงและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อำนวยพร สิริมณี (2557) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3 พบว่า 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจภูธรภาค 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาถึงเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารจากส่วนกลางหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรที่จะมีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็น และควรจะมีในการเป็นผู้นำที่ดีสำหรับผู้บริหารในแต่ละภาค พื้นที่ และสาขา เพื่อให้การบริหารเป็นไปเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อการบริหารที่ดีกว่าเป้าที่ได้ตั้งไว้

1.2 ควรให้ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้มีการแลกเปลี่ยนถึงปัญหา จุดอ่อน และโอกาส เพื่อนำผลสรุปที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกประเด็นในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อระบบราชการในระยะยาว

1.3 ควรมีการจัดอบรมจากผู้เชี่ยวชาญให้แก่บุคลากรในสังกัดโดยเป็นการจัดอบรมแบบแยกหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้มีการเข้าใจในหน้าที่ของตัวบุคลากรเองอย่างถ่องแท้

1.4 ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการนำบุคลากรไปศึกษาดูงานจากสำนักงานสรรพสามิตที่ได้รับการยกย่องในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเยี่ยม หรือหน่วยงานราชการอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตในแต่ละที่ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

1.5 ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มรายได้ รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้นและมีมาตรการในการกระตุ้นให้ผู้บริหารนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้น

1.6 ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้สูงขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้รับบริการพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรมีการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ของแผนยุทธศาสตร์ นโยบาย และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานของสรรพสามิตแต่ละภาค สรรพสามิตพื้นที่ และสรรพสามิตสาขาที่ได้รับ ด้วยการลงพื้นที่เพื่อรับรู้ถึงสถานการณ์ ณ แต่ละที่ว่ามีอุปสรรคและโอกาสจะสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด

2.2 ควรจะมีการติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับผู้บริหารและบุคลากรเมื่อได้รับแผนยุทธศาสตร์ นโยบาย และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงซักถามถึงความเข้าใจในส่วนของนโยบาย และกลยุทธ์ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละหน้าที่ของบุคลากร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเชิงลึกโดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

3.2 ควรมีการศึกษาเชิงลึกปัญหาในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีสรรพสามิตและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

3.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีกับสำนักงานสรรพสามิตอื่น หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบในการจัดภาษี เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ สำนักงานสรรพากร เป็นต้น

3.4 ควรมีการนำปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 มาทำการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เนื่องจากการวิเคราะห์ในรูปแบบการถดถอยเชิงพหุคูณในงานวิจัยนี้ พบว่าด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 ที่ร้อยละ 68 ดังนั้นจึงต้องมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7 อีก ร้อยละ 32

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กาญจนา หิรัญเรือง. (2555). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

กนกวรรณ วิเชียรเขต. (2551). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). คู่มือดำเนินการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการกระจายอำนาจสำหรับครูและศึกษานิเทศก์. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

กรมนักเรียนนายเรืออากาศรักษาพระองค์. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2564 จาก: http://www.aircadetwing.com

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2554). ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ : สาระคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์. (2550). แนวคิดการจัดการสมัยใหม่ในการจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ฐิติภัทร์ เจริญชัยพงศ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาลในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทศพ ร ศิริสัมพันธ์. (2550). ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า. สืบค้นจาก: https://kpi-lib.com

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์.

ธนัณชัย สิงห์มาตย์. (2555). การต่อยอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ จังหวัดมหาสารคาม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สืบค้นจาก: https://doi.nrct.go.th

เบญจมาศ หอมกระแจะ. (2559). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ในเขตภาคใต้.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.

เมริสา หวังฟังกลาง. (2557). *ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการสอบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

วริษฐ์ ทองจุไร. (2557). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้ และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลขององค์การ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2539). แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. สืบค้นจาก: https://www.nectec.or.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). สืบค้นจาก: https://www.opdc.go.th

สิริกาญจนา สะอาดศรี. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

สุชาด า กีระนันทน์. (2554). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ:ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก: http://uc.thailis.or.th

สุนันทา เหล่าอนันต์. (2007). พันธกิจและบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. สืบค้นจาก : https://www.tci-thaijo.org

อำนวยพร ศิริมณี. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 3.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

Barnard, Chester I. (1933). The functions of executive. Massachusetts: Havard. University Press. สืบค้นจาก: https://journals.aom.org

Bass, B.M. and B.J. Avolio. (1993). Transformational Leadership and Organizational Culture. Public Administration Quarterly, 17 (1): 114 122. สืบค้นจาก: https://citeseerx.ist.psu.edu

Burns, J. M. (1978). Leadership. New York: Harper and Row. สืบค้นจาก: https://www.researchgate.net

French, Bell, Zawacki (2005) and Brownand Harvey (2006). Organization Development and Transformation. สืบค้นจาก : https://journals.sagepub.com

Kaplan, Robert S. and Norton, David P. (1996). The Balanced Scorecard : translating strategy into action. Massachusetts : Harvard Business School Press. สืบค้นจาก: http://www.untag-smd.ac.id

Thompson, A.A. & Gamble, J. E. (2007). Crafting & Executing Strategy : The Quest For Competitive Advantage: Concepts and Cases. (15th ed). New York : McGraw-Hill. สืบค้นจาก: https://www.scirp.org

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสรรพสามิตภาคที่ 7

<u>คำชี้แจง</u>: แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการแสดงแหล่งที่มาของข้อมูลโดยใช้การประมวลผลออกมาเป็นภาพรวมและจะถูกใช้เฉพาะในการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น จึงขอความร่วมมือกรอกข้อมูลตามความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วน จักขอบคุณยิ่ง

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ตอนที่ 4 สอบถามข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ

   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

   ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ☐ 31- 40 ปี

   ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

   ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

   ☐ ปริญญาตรี

   ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้าง

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวเท่านั้นที่ตรงตามความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วย☐ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วย☐ในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วย☐ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วย☐ในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วย☐ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านภาวะผู้นำ						
1. การสร้างวิสัยทัศน์						
1.	กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการทำให้ภาพลักษณ์ในอนาคตของหน่วยงานให้เป็นจริง					
2.	ปลูกฝังค่านิยมและเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียรเสียสละ					
3.	เสนอแผนดำเนินการใหม่ ๆ ที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ร่วมงาน					
4.	วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงานในอนาคต					
5.	กำหนดทางเลือกที่หลากหลายในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
6.	มีทัศนคติและความติดเปิดกว้างพร้อมที่จะรับข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษี สรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. การสร้างบารมี						
7.	ทำให้ผู้ร่วมงานทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย					
8.	ทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับและศรัทธาในตัวหัวหน้างานอย่างแท้จริง					
9.	ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานด้วย					
10.	ผู้ร่วมงานมีความเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
3. การคำนึงถึงความเป็นเอกตบุคคล						
11.	ส่งเสริมและหาแนวทางให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพของแต่ละบุคคล					
12.	ให้การยอมรับนับถือความสามารถของผู้ร่วมงาน					
13.	ตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานแต่ละคนตามความเหมาะสม					
14.	สามารถเข้ากับผู้ร่วมงานที่มีลักษณะแตกต่างกันได้เป็นอย่างดี					
15.	มีวิธีการที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน					
4. การกระตุ้นปัญญา						
16.	กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติเพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น					
17.	ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย					
18.	สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานพัฒนางานของผู้ร่วมงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษี สรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19.	ส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาวิชาชีพโดยการเข้าอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง					
20.	มอบหมายงานหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันไปเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เรียนรู้งานใหม่ตามความเหมาะสม					
5. การสร้างแรงบันดาลใจ						
21.	ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งสำคัญและเกิด ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุผล					
22.	สร้างกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานเมื่อเกิดความรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน					
23.	กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ทำงานโครงการใหม่ ๆ ที่ท้าทาย					
24.	มอบหมายงานได้ชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ ที่ได้รับมอบหมาย					
6. การให้รางวัลอย่างเหมาะสม						
25.	สร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ร่วมงานจะได้รับเมื่อผู้ร่วมงานทำในสิ่งที่ควรทำ					
26.	ทำให้ผู้ร่วมงานมั่นใจว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการปฏิบัติงาน					
27.	ให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าการทำงานที่สำเร็จจะส่งผลดีต่อตำแหน่งหน้าที่ของตน					
28.	แสดงความพึงพอใจเมื่อผู้ร่วมงานทำงานได้ดี					
29.	ให้คำชมเชย ยกย่อง แก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ร่วมงานทำงานได้สำเร็จ					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการบริหารยุทธศาสตร์						
1. การกำหนดภารกิจและเป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงาน						
1	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายและกิจกรรมดำเนินงานโดยคำนึงถึงกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง					
2	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายและ กิจกรรมดำเนินงานโดยคำนึงถึงความคิดเห็นและความต้องการ ประชาชน สังคม รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในพื้นที่					
3	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายที่สัมพันธ์และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน					
4	หน่วยงานนำเป้าหมายที่กำหนดให้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริหารกลยุทธ์					
5	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมาย ภารกิจให้เห็นชัดเจน พนักงานสามารถนำมาใช้ในการกำหนดกรอบในการทำงานระดับปฏิบัติการได้					
6	หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์และ พันธกิจที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้ชัดเจนในระดับหน่วยงานได้					
2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงานที่ระบุโอกาสและอุปสรรค						
7	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรมเพื่อเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานขององค์การ					
8	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางด้านความต้องการของพื้นที่เพื่อเป็นปัจจัยการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษี สรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	หน่วยงานได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกด้านเศรษฐกิจ เช่น รายได้ของประชาชนภาวะทางการเงิน อัตราขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพื่อเป็นข้อมูลประเมินสภาพขององค์การ					
10	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี					
11	หน่วยงานมีการประชุมปรึกษาหารือ เกี่ยวกับอุปสรรคและโอกาสในการบริหารเชิงกลยุทธ์					
12	หน่วยงานได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคมาใช้ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด					
3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงานที่ระบุจุดแข็งจุดอ่อน						
13	หน่วยงานได้กำหนดให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงาน					
14	หน่วยงานมีการวิเคราะห์จุดแข็งและนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาองค์การ					
15	หน่วยงานมีการวิเคราะห์จุดอ่อนขององค์การและนำมาเป็นปัจจัยในการปรับปรุงพัฒนาองค์การ					
16	หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์การ					
17	หน่วยงานมีการนำผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง มาปรับปรุงการบริหารงานขององค์การเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุด					
18	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในองค์การเพื่อการจัดสรรงบประมาณอย่างถูกต้องโปร่งใสและเป็นธรรม					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4. การกำหนดกลยุทธ์บนรากฐานจุดแข็งของหน่วยงานและแก้ไขจุดอ่อนเพื่อแสวงหาประโยชน์จากโอกาสและต่อต้านอุปสรรคภายนอก						
19	หน่วยงานได้นำปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสมากำหนดกลยุทธ์ให้กับองค์การทำให้องค์การมีควาน เข้มแข็งมากขึ้น					
20	หน่วยงานได้ร่วมกันแก้ไขจุดอ่อนขององค์การเพื่อให้องค์การมีความเข้มแข็งมากขึ้น					
21	หน่วยงานมีการแสวงหาประโยชน์จากจุดแข็งปัจจัยภายใน และจุดอ่อนจากปัจจัยภายนอกเพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงาน					
22	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยใช้หลัก SWOT วิเคราะห์ข้อมูลภายในองค์การและนำข้อมูลกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ					
23	หน่วยงานใช้จุดแข็งขององค์การมาส่งเสริมสนับสนุนโดยให้บุคลากรทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ในองค์การให้มีคุณภาพ					
24	การบริหารกลยุทธ์ได้นำเอาจุดแข็งและโอกาสมาช่วย พัฒนาการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของ					
5. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
25	หน่วยงานมีการเลือกวิธีการทำงานอย่างมีทิศทาง เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ					
26	หน่วยงานมีการบริหารงานโดยการระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
27	หน่วยงานมีการบริหารงานโดยอาศัยหลักการพิจารณาจากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อน					
28	หน่วยงานมีการบริหารงานที่สมบูรณ์แบบส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยการกระจายอำนาจ และความรับผิดชอบให้ผู้เกี่ยวข้องมีอิสระในการพัฒนา และรับผิดชอบ					
29	การบริหารงานของหน่วยงานมีการวางแผนการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
30	หน่วยงานดำเนินการกำกับดูแล ติดตามประเมินผล การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1. การปฏิบัติงาน						
1	ความสามารถในการใช้ระบบเกี่ยวกับงานบริหารภายใน เช่น การบันทึกข้อมูล เพื่อพิมพ์หนังสือรับรองตามที่ผู้เสียภาษีร้องขอ					
2	ความสามารถในการใช้ระบบเกี่ยวกับการบริหารจัดเก็บภาษี เช่น ข้อมูล งานนำเงินส่งคลัง รายงานการคืนเงินภาษี ระบบควบคุมการตรวจสอบภาษี ระบบตรวจปฏิบัติการ เป็นต้น					
3	ความสามารถในการใช้ระบบงานภาษี					
4	ความสามารถในการใช้ระบบบริหารงานบุคคล					
5	ความสามารถในการใช้ระบบงานสำรวจและติดตาม ธุรกิจนอกระบบ					
6	ความสามารถในการใช้ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. การสืบค้น						
7	ความสามารถในการสืบกันประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์					
8	ความสามารถในการสืบค้นตัวอย่างของคำพิพากษาฎีกาข้อหารือทางภาษี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
9	ความสามารถของท่านในการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ผ่านระบบอินทราเน็ทและอินเทอร์เน็ท					
10	ความสามารถในการสืบกัน คำสั่ง ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรมสรรพาสามิต					
11	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลบุคลากรภายในหน่วยงานกรมสรรพสามิต					
12	ความสามารถในการสืบค้น หนังสือเวียนจากหน่วยงานต่าง ๆ					
13	ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลจากทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่					
14	ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ด้านการเสียภาษีสรรพสามิตของผู้เสียภาษี					
3. การติดต่อสื่อสาร						
15	ความสามารถในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน					
16	ความสามารถในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงาน					
17	ความสามารถในการใช้โปรแกรมสนทนาช่วยในการปฏิบัติงาน					
18	ความสามารถในการใช้โปรแกรมสนทนาอื่นช่วยในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19	ความสามารถในการใช้กระดานถามตอบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน					
20	ความสามารถในการใช้เว็บไซต์อื่น ๆ ในการติดต่อ สื่อสาร					
21	ความสามารถใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อื่นช่วยในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวเท่านั้นที่ตรงตามความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วย□ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วย□ในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วย□ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วย□ในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วย□ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพ						
1	การจัดเก็บรายได้ของหน่วยงานเพิ่มขึ้น					
2	ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้วางแผนไว้					
3	หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา					
4	หน่วยงานของท่านได้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	หน่วยงานของท่านได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป					
6	โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ					
ด้านประสิทธิผล						
7	ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้					
8	หน่วยงานของท่านบริหารงานบรรลุตามภารกิจที่ได้แถลงไว้					
9	หน่วยงานของท่านสามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา					
10	หน่วยงานของท่านได้วางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป					
11	โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
11	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน					
12	หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเหมาะสม					
13	หน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในพื้นที่เพื่อการวางแผนและพัฒนา					
14	หน่วยงานของท่านได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม					
15	โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการพัฒนาองค์กร						
16	หน่วยงานของท่านได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
17	หน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร					
18	หน่วยงานของท่านพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ					
19	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ					
20	โดยรวมหน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร					

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายกฤชภิพัชร์ เดชะนนท์พันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 ธันวาคม 2537
สถานที่เกิด	8 หมู่ 12 ถนนเลียบแม่น้ำแม่กลอง ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 71000
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาคณิตศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาท่าม่วง
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ