

ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ

ในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร¹

SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION OF TRAFFY FONDUE POLICY

IN PHASI CHAROEN DISTRICT, BANGKOK METROPOLIS

ณัฐสุดา แสงสุวรรณโต²

Natsuda Sangsuwanto

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ และตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติกับความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ จากบุคลากร ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 64 คน โดยใช้ แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ ข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ทัศนคติต่อความสำเร็จในการของการนำนโยบายไปปฏิบัติแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพล พบว่า การสื่อข้อความ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือ โครงสร้างหน่วยงาน และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ เขตภาษีเจริญ ทราฟฟีฟองดูว์

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตรและบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This study aimed to describe the success of the implementation of Traffy Fondue policy, compare personal factors with the success of its implementation, and examines the cause-and-effect relationship between the factors affecting and the success of the implementation of Traffy Fondue policy. Population of 64 officials were studied. Data collected through reliability-tested questionnaire were analyzed via frequency, percentage, mean, standard deviation, t test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings found that the success of policy implementation was at high level. Communication had the greatest influence on the success of policy implementation, followed by organizational structure and implementor's attitude, respectively.

Keywords: Policy implementation, Phasi Charoen District, Traffy Fondue

ความสำคัญของปัญหา

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้าน ที่เห็นได้ชัดเจน คือ การบริการของภาครัฐจะรวดเร็วขึ้น สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเองโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากความรวดเร็วแล้วต้นทุนในการดำเนินการยังถูกลงกว่าเดิม เพราะไม่จำเป็นต้องดำเนินการด้านเอกสารเหมือนในอดีต นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้มีการแจ้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ช่วยลดต้นทุนการเดินทางและประหยัดเวลา อีกทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยลดการเลือกปฏิบัติ เปิดให้มีการร้องเรียนได้โดยตรงและสามารถช่วยติดตามผล และการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ตลอดจนด้านการศึกษา การคมนาคม รวมทั้งเป็นศูนย์กลางด้านกิจกรรมต่าง ๆ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากโดยมีจำนวนประชากรอาศัยอยู่มากกว่า 10 ล้านคน (Public Relations Office Bangkok Metropolitan Administration, 2015) ส่งผลให้เกิดปัญหาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมถึงมีความเสี่ยงต่อการก่อการร้าย ซึ่งแต่เดิมทางกรุงเทพมหานครได้มีการใช้ระบบสายด่วน 1555 ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยในช่วงระหว่างปีงบประมาณพ.ศ. 2563 – 2565 ข้อมูลจาก การร้องเรียนผ่านระบบสายด่วน 1555 ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ พบว่า มีการร้องเรียนผ่านระบบสายด่วน 1555 ในปีงบประมาณพ.ศ. 2563 จำนวน 1,146 เรื่อง ในปีงบประมาณพ.ศ. 2564 จำนวน 1,059 เรื่อง และในปีงบประมาณพ.ศ. 2565 จำนวน 1,090 เรื่อง

โดยพบปัญหาในการดำเนินการคือ ในกรณีที่ผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งนาม เจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้อง เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ หากข้อมูลที่ได้รับแจ้งมาไม่เพียงพอ, ระยะเวลาในการส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนจากระบบสายด่วน 1555 มายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เวลาประมาณ 1-3 วัน ซึ่งให้ระยะเวลานาน อาจไม่ทันต่อการแก้ไขปัญหาให้ผู้ได้รับความเดือดร้อน และประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบหรือเข้าไม่ถึง ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบสายด่วน 1555 นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จึงมีนโยบายให้ประชาชนสามารถได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีเช่น น้ำท่วมขัง ไฟไหม้ เป็นต้น โดยการนำแพลตฟอร์ม Traffy fondue มาเป็นส่วนในการขับเคลื่อนนโยบาย ทำให้ประชาชนสามารถแจ้ง เหตุ ตั้งแต่วันแรกที่เจ้าหน้าที่ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร และปรากฏว่าประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้วยหน่วยงานพื้นที่ระดับเขตที่รับผิดชอบ (Prachayakul, 2022)

การที่ประชาชนเริ่มหันมาแจ้งปัญหผ่านแพลตฟอร์ม Traffy fondue มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแจ้ง ปัญหาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วตามที่ประชาชน คาดหวัง (Boonyayothin, 2023) ทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน กรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร ให้ทุกเขตต้องแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 (Strategy and Evaluation Department Bangkok Metropolitan Administration, 2023) โดยข้อมูลจากแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของ เขตภาษีเจริญ พบว่า มีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม กว่า 7,745 ครั้ง นับตั้งแต่มีการเริ่มใช้ แพลตฟอร์ม โดยมีผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ ติดตาม รวมถึงการตอบกลับ จำนวน 64 คน ใช้ระยะเวลาในการรับเรื่อง เฉลี่ย 11.7 ชั่วโมง และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการจนกระทั่งเสร็จสิ้น เฉลี่ย 56.6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา เท่ากับ 4.04

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงคุณค่าและความน่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue มาปฏิบัติในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร และ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำนโยบาย Traffy Fondue มาปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับนโยบาย Traffy Fondue ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ และเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาด้วยข้อมูลจากแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำ นโยบายไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ
3. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ กับความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ

คำถามในการวิจัย

1. ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติกับความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญแตกต่างกัน
3. การสื่อข้อความ ทรพยากร ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างระบบราชการ ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา แนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Bardach (1980) และการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Edwards III (1980)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ ติดตาม รวมถึงการตอบกลับ แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 64 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในพื้นที่สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาในช่วงตั้งแต่เริ่มเปิดใช้งานระบบ Traffy fondue ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2565 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมีนักวิชาการที่ศึกษาในด้านนี้จำนวนมาก เช่น Chantarasorn (2011), Goggin, Bowman, Lester & O' Toole (1987), Ripley & Frankin (1986) ฯลฯ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Edwards III มาศึกษาเท่านั้น

Edwards III (1980) ได้นำเสนอตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม 4 ตัวแปร ดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) การตัดสินใจนโยบายและคำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจน (Clarity) ที่เที่ยงตรง (Accuracy) และมีความคงเส้นคงวา (Consistency) เพียงใด จะยิ่งทำให้โอกาสของการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จสูง

2. ทรัพยากร (Resources) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงจำนวนบุคลากรที่พอเหมาะและมีความชำนาญเพียงพอ มีระบบสารสนเทศที่สอดคล้องและพอเพียง และได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ และงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้

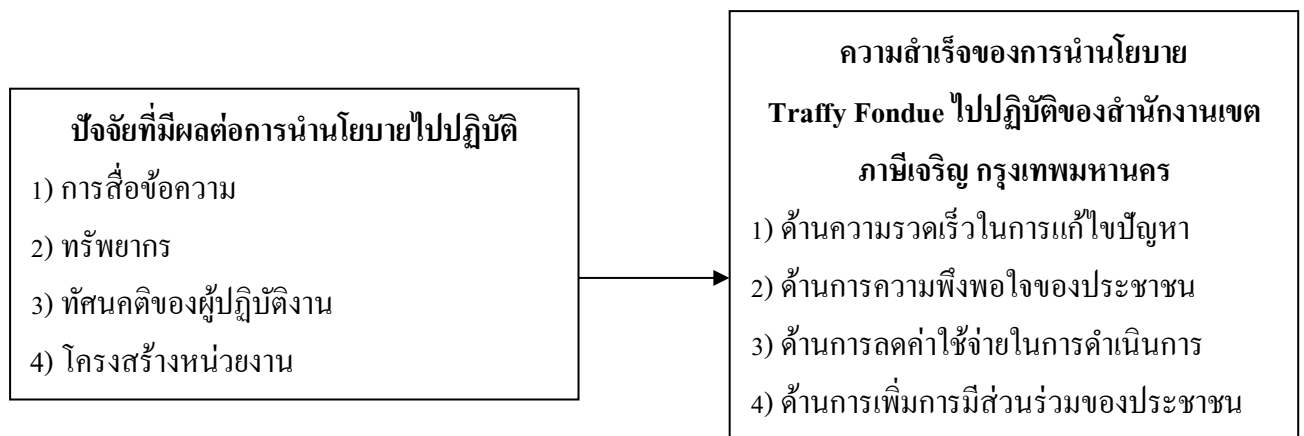
3. จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Dispositions or Attitudes of Implementors) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างยิ่ง จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติในหลายกรณีจึงเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. โครงสร้างระบบราชการ (Bureaucratic Structure) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสนใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแบ่งส่วนงานขององค์กรและมาตรฐานของระเบียบการปฏิบัติขององค์กร อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

งานวิจัยที่ได้นำแนวคิดของ Edwards III (1980) มาศึกษา อาทิ Plangsriskul et al (2017) ได้ทำการศึกษา การนำนโยบายด้านแรงงานไปปฏิบัติในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านแรงงานไปปฏิบัติในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสถานการณ์ด้านแรงงานของประเทศไทย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจและการเมือง มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของนโยบายงบประมาณและแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร คุณสมบัติของหน่วยงานและการสนับสนุนของหน่วยงาน 3) ปัญหาและอุปสรรค 4) ความร่วมมือกับต่างประเทศ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์ด้านแรงงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค และความร่วมมือกับต่างประเทศ ส่งผลต่อการนำนโยบายด้านแรงงานไปปฏิบัติ ซึ่งตามแนวคิดของ Edwards III จะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร และทรัพยากร Poyoi & Powintara (2018) ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายสภาพัฒนธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสภาพัฒนธรรมตำบล จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จ ในด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่มีความชัดเจนจะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสภาพัฒนธรรมไปปฏิบัติ บุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติและสภาพแวดล้อม โดยบุคลากรต้องมีความรู้

ความสามารถ ความรู้ในกฎระเบียบ ความเข้าใจในเรื่องของสภาวัฒนธรรม และสุดท้ายสภาพแวดล้อม เหตุเพราะความสำเร็จของสภาวัฒนธรรมตำบลในการดำเนินการใดๆนั้นต้องอาศัยการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอิทธิพล อีกทั้งความแตกต่างของพื้นที่ก็ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นกัน ซึ่งตามแนวคิดของ Edwards III จะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อข้อความ ทรัพยากร และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Kromraruay (2019) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษาโรงเรียนในสำนักงาน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อข้อความ โครงสร้างระบบราชการ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบาย Traffy Fondue ตำแหน่งฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติ จำนวนทั้งสิ้น 64 คน โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่สร้างมาจากแนวคิดของ Bardach (1980) และ Edwards III (1980) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการนำไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความ ความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และนำกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มที่ศึกษาแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรของการศึกษา โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จำนวน 30 คน จากนั้นนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากโครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึงผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ เพื่อขออนุญาตดำเนินการเข้าเก็บข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบาย Traffy Fondue ตำแหน่งฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับประชากร จำนวน 64 คน โดยให้กรอกข้อมูลตามความจริง และความคิดเห็นของประชากร

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรพรรณนา สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue มาปฏิบัติ อยู่ในระดับใด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บัญญัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ วิเคราะห์โดยข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ ใช้สถิติพารามेटริก (parametric Statistics) โดยการวิเคราะห์ t – test และ One – Way ANOVA ข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ใช้สถิติพารามेटริก (Nonparametric Statistics) โดยการวิเคราะห์ Mann - Whitney U Test และ Kruskal – Wallis Test และปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ความสำเร็จของการนํานโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

ความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.50	0.63	มาก
ด้านความพึงพอใจของประชาชน	3.42	0.63	มาก
ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.91	0.76	มาก
ด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.60	0.65	มาก
ภาพรวม	3.61	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติมีความคิดเห็นในระดับมาก
โดยทั้ง 4 ด้านมีความเห็นในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร
ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความสำเร็จในการของการนํานโยบายไปปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติในภาพรวม ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ

ปัจจัยที่มีผลต่อการ นำนโยบายไป ปฏิบัติ	ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ			
	ด้านความ รวดเร็วในการ แก้ไขปัญหา	ด้านความพึงพอใจ ของประชาชน	ด้านการลด ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการ	ด้านการเพิ่มการมี ส่วนร่วมของ ประชาชน
การสื่อสารความ	✓	✗	✓	✓
ทรัพยากร	✗	✗	✗	✗
ทัศนคติของ ผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓	✗	✓
โครงสร้าง หน่วยงาน	✗	✗	✗	✓

จากตารางที่ 2 พบว่า การสื่อสารความ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และโครงสร้างหน่วยงาน เป็นปัจจัย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ ในส่วนของทรัพยากร ไม่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

อภิปรายผล

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การศึกษาของ Poyoi & Powintara (2018) ที่ศึกษา การนำนโยบายสภากาชาดไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสภา วัฒนธรรมตำบล จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายสภากาชาดไปปฏิบัติอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหา ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน มีปัจจัยที่มีผล คือ การสื่อสารความ อธิบายได้ว่า บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญมีการสื่อสารความระหว่างกันในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการต้อง ปฏิบัติในการติดต่อประสานงาน และการให้บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดผลสำเร็จในการ แก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการต้องเข้ามาแจ้งปัญหาที่สำนักงาน เขตภาษีเจริญ และเป็นการเพิ่มการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนในการแจ้งปัญหาสาธารณะเข้ามายังสำนักงาน เขตภาษีเจริญ ในด้านความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ด้านความพึงพอใจของประชาชน และด้านการเพิ่ม การมีส่วนร่วมของประชาชน มีปัจจัยที่มีผลคือ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานในการ

แก้ปัญหาสาธารณะให้กับประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานที่ทำ จึงทำให้แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Poyoi & Powintara (2018) ที่กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารบุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสภากาชาดไปปฏิบัติ

ปัจจัยด้านทรัพยากร ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของ Urwongse (2022) ที่ได้ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการนโยบายที่ส่งผลการบรรลุความสำเร็จของนโยบายเป็นการจัดการและประสานกิจกรรมเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยต้องพัฒนาสมรรถนะการจัดการทรัพยากร อธิบายได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะเกิดความสำเร็จได้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีมากหรือน้อย แต่เป็นการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการดำเนินนโยบายในส่วนต่าง ๆ ให้เกิดผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัจจัยการสื่อสารข้อความ เพิ่มการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานของ Traffy Fondue และเพิ่มการประสานงานระหว่างกันของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ตรงกัน และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน สร้างเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ว่านโยบาย Traffy Fondue ช่วยลดความเครียดในการทำงาน และสร้างความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

3. ปัจจัยโครงสร้างหน่วยงาน ออกแบบโครงสร้างหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มีความคล่องตัวในการทำงาน และกำหนดให้มีการให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน Traffy Fondue

4. สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากแพลตฟอร์ม Traffy Fondue โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า และสามารถทำให้นโยบายเกิดความสำเร็จมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ปัจจัยการสื่อสารข้อความ จัดการประชุมสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานของ Traffy fondue และจัดกิจกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มการประสานงานระหว่างกันของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

2. ปัจจัยทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน จัดให้มีการประชุมผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

3. ปัจจัยโครงสร้างหน่วยงาน จัดโครงสร้างหน่วยงานเพื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มีความคล่องตัว และจัดให้มีช่องทางเพื่อให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

4. จัดสรรทรัพยากรทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุ และเครื่องมือให้เพียงพอ พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมเรื่องการบริหารทรัพยากร และควรมีการสรุปผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้ง ว่ามีการใช้ทรัพยากรใด ไปเท่าใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเพื่อศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ซึ่งไม่ถือว่าเป็นตัวแทนของผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย Traffy Fondue ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย Traffy Fondue ไปปฏิบัติ โดยภาพรวมเป็นเช่นใด จึงจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการนำนโยบายสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมในทุกมิติ

References

- Bardach, E. (1980). *The Implementation game: What happens after a bill becomes a law*. Cambridge, Mass.: MIT press
- Edward, G C. III. (1980). *Implementing public policy*. Washington D.C.: Congressional, Quarterly Press.
- Wanichbancha, K. (2014). *Statistics for research*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing.
- Urwongse, K. (2022). Policy Implementation of school administrators: Competencies and development guidelines. *Journal of Educational Studies*. 16(1), 77 – 92.
- Boonyayothin, N. (2023). *Implementation of Traffy Fondue for receiving people's complaints service of Chomthong district office, Bangkok Metropolitan Administration*. Master of Public Administration Thesis, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.
- Poyoi, P. & Powintara, N. (2018). The Research of the policy implementation of culture by the council of cultural a case study on the district cultural councils in Samutsakorn province. *Journal of Political Movement and Policy Implementation*. 8(3), 132-151.
- Kromraruay, P. (2019). Factors affecting the success in organizational performance; A case study of school in Nongkham district office, Bangkok Metropolitan Administration. Humanities, *Journal of Social Sciences and arts*. 12(4), 520 – 534.
- Plangsriskul, P., et al. (2017). Implementation of Thai labour policy in integrating into ASEAN economic community. *Governance Journal*. 6 (2), 284 – 304.
- Strategy and Evaluation Department Bangkok Metropolitan Administration. (2023). *Bangkok Government Action Plan 2024*. website. Division of Management Strategy, Strategy and Evaluation Department Bangkok Metropolitan Administration.
- Prachayakul, Y.(2022). The new public management and Chadchart Sittipunt management model. *Ramkhamhaeng Journal of Public Administration*. 5(3), 218 – 246.