

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี *

Guidelines for Developing the Efficiency of Collecting Rent
for Treasury Properties of the Treasury Office
of Surat Thani Province

ธัญชนก ศักรางกุล, อมร หวังอัครางกูร, และ วาสนา จาตุรัตน์
Thanchanok Sakrangkul, Amorn Wangukkarangkul, and Wassana Jaturat
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Faculty of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University
Corresponding Author Email: noppawan.sakrangkul@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาสภาพทั่วไปในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี และ 3) พัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีที่กำหนดเป็นผู้ร่วมวิจัยและให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงบริบทในการทำงาน และจะสามารถนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีไปใช้ได้จริง

* ได้รับความเห็นชอบ: 3 ตุลาคม 2567; แก้ไขบทความ: 6 ธันวาคม 2567; ตอรับตีพิมพ์: 12 ธันวาคม 2567



ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดเก็บค่าเช่าราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ สุราษฎร์ธานี คือ สำนักงานจะจัดส่งหนังสือแจ้งค่าเช่าและช่องทางการชำระเงินพร้อมวิธีการชำระค่าเช่าไปยังผู้เช่า ผู้เช่าสามารถเลือกวิธีการชำระค่าเช่าได้ตามความสะดวก 2) สภาพทั่วไปในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ สุราษฎร์ธานี พบว่า ยังมีจำนวนผู้เช่าที่ค้างชำระ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สำนักงานมีสภาพแวดล้อม เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม ผู้เช่าส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระค่าเช่า 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ส่งเคราะห์ข้อค้นพบจากการวิจัยได้รูปแบบ PPCC แผนงาน TRD Smart Rent Collection ประกอบด้วย 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ (P - Public Relation) เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ทั้งที่สำนักงานและผ่านสื่อโซเชียล 2) ด้านระบบและช่องทางการชำระเงิน (P - Payment) จัดทำระบบ ตอรับการชำระเงินและส่งใบเสร็จอัตโนมัติ 3) ด้านการตรวจสอบและจัดเก็บค่าเช่า (Check) โดยเพิ่มตารางในการลงพื้นที่เช่า เพื่อพบปะ ติดตาม สอบถาม รวมถึงเก็บค่าเช่า 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร (C - Contact) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ครอบคลุมสื่อออนไลน์ทุกประเภท **ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้** ได้แก่ 1) กรมธนารักษ์ควรมีการสนับสนุนให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ นำรูปแบบ TRD Smart Rent Collection : PPCC ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ 2) หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ สามารถนำแนวคิด TRD Smart Rent Collection : PPCC ไปเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การจัดเก็บค่าเช่า; ที่ราชพัสดุ; สำนักงานธนารักษ์

Abstract

This research aims to 1) study the process of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province, 2) study the general conditions of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province, and 3) develop guidelines for increasing the efficiency of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province. This



research was a mixed method research using qualitative and quantitative research using statistics including percentages, mean and standard deviations. There were 14 officers of the treasury office of Surat Thani province who were assigned to be co-researchers and provide key information. Because they are understand the context of their work. and will be able to actually apply guidelines for increasing efficiency in collecting royal property rentals at the Surat Thani Area Treasury Office.

The research results found that 1) the process of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province is that the office will send a letter informing the rent and payment channels with payment methods to tenants. Tenants can choose the payment method that is convenient for them. 2) The general conditions of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province found that there are still tenants who are in arrears. The officers are knowledgeable and have good interpersonal skills. The office has an appropriate environment, tools, and equipment. Most tenants have knowledge and understanding about rent payments. 3) Guidelines for increasing the efficiency of collecting rent for treasury properties of the treasury office of Surat Thani province The research findings were synthesized in the model of PPCC. The TRD Smart Rent Collection plan is a guideline to increase the efficiency of rent collection at the treasury office of Surat Thani province. It consists of 1) Public relations increasing channels for public relations both at the office and via social media. 2) Payment systems and channels creating a system to automatically accept payments and send receipts. 3) Check, adding a schedule for visiting the rental area to meet, follow up, inquire, and collect rent. 4) Contact, increasing communication channels to cover all types of online media. **Suggestions for implementation include:** 1) The Treasury Department should support the Treasury Area Offices to use the TRD Smart Rent Collection: PPCC model to increase efficiency in collecting rent on Crown property. 2) Agencies responsible



for collecting government revenue can use the TRD Smart Rent Collection: PPCC concept as a guideline to increase efficiency in revenue collection.

Keywords: efficiency; rent collection; treasury properties; treasury office

1. บทนำ

ปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวเนื่องกับการดำรงชีพของมนุษย์ มีทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญมากมายหลายอย่าง เช่น การอยู่อาศัยของมนุษย์ จำเป็นต้องมีที่ดินไว้ใช้ประกอบการผลิตทั้งภาคเกษตรกรรม และภาคอุตสาหกรรม โดยที่ดินในปัจจุบันนี้มีจำนวนจำกัด ซึ่งประชากรของประเทศไทยได้มีเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ประกอบกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบันที่ทำให้ราคาที่ดินมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น การใช้ประโยชน์ที่ดินจึงต้องให้เกิดผลทางเศรษฐกิจมากที่สุด ทำให้เกิดปัญหาต่อประชาชนในการหาที่ทำกิน รัฐบาลจึงมีนโยบายในการจัดหาที่ดินให้แก่ประชาชนผู้ไม่มีที่ดินทำกิน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและยากจนของประชาชนที่มีปัญหาในสังคมเป็นอย่างมาก โดยให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตรวจสอบการถือครองการทำประโยชน์ของราษฎรในที่ป่าไม้, ที่ราชพัสดุ, ที่ ส.ป.ก., ที่นิคมสหกรณ์, ที่นิคมสร้างตนเอง และที่สาธารณประโยชน์ โดยให้แต่ละหน่วยงานข้างต้นดูแลเพื่อจัดให้ราษฎรได้มีที่ดินทำกินที่ชอบด้วยกฎหมายอย่างชัดเจน (ประไพวรรณ จันดา, 2555) และการใช้ประโยชน์ที่ดินก็ควรที่จะมีการใช้ให้เกิดผลทางเศรษฐกิจโดยให้สอดคล้องกับต้นทุนราคาที่ดินและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือวิชาการสมัยใหม่ไม่ว่าที่ดินนั้นจะอยู่ในการถือครองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม อนึ่งการดำเนินการที่เกี่ยวกับที่ดินของบุคคลนั้น มักจะถูกกำหนดให้อยู่ในขอบข่ายจากภาวะสถาบันต่างๆของสังคม เช่น วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม พลังทางสังคม พฤติกรรมของบุคคลและครอบครัว กฎ ข้อบังคับ การเมือง การปกครอง เป็นต้น (ปกรณ วโรรส, 2551) และเพื่อเป็นการพัฒนาความมั่นคงของชีวิตและการอาศัยของคนยากจน หรือผู้ที่มีรายได้น้อย รัฐบาลได้กำหนดนโยบายเพื่อการแก้ไขปัญหาความยากจนแบบบูรณาการ โดยการนำที่ราชพัสดุมาบริหารจัดการ (อภิสร ม่วงใหม่, 2562)

กรมธนารักษ์ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการปกครองดูแล รักษา ใช้ จัดหาประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2562 ซึ่ง “ที่ราชพัสดุ” ตามพระราชบัญญัติที่ราช



พ.ศ. 2562 มาตรา 6 ได้นิยามความหมายของคำว่า ที่ราชพัสดุไว้ว่า คือ ที่ราชพัสดุเป็น อสังหาริมทรัพย์อันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินทุกชนิด ที่ราชพัสดุเป็นที่ดินที่สงวนหรือหวงห้ามไว้ เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ และที่ราชพัสดุเป็นที่ดินที่สงวนหรือหวงห้ามไว้เพื่อ ประโยชน์ทางราชการตามกฎหมาย (กรมธนารักษ์, ม.ป.ป.) และเนื่องจากที่ราชพัสดุเป็น ปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการและการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้น ที่ราชพัสดุจึงเป็นทรัพย์สิน อันมีค่าของแผ่นดินและเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และจะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้กำหนด วิธีการจัดการทรัพย์สินของรัฐ เพื่อให้การใช้ที่ราชพัสดุเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์คุ้มค่าแก่ ประชาชนและภาครัฐอย่างสูงสุด เหมาะสมกับเป็นทรัพย์สินที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา เศรษฐกิจของแผ่นดิน ซึ่งกระทรวงการคลังโดยกรมธนารักษ์ จะนำที่ราชพัสดุที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในราชการมาจัดประโยชน์โดยการจัดให้เช่ารายได้เข้า แผ่นดินเพื่อประโยชน์โดยรวมก็ได้

การจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุในปัจจุบันในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ ทั้งหมดจำนวน 9,821 ราย มีผู้เช่าค้างชำระทั้งรายการค่าเช่าอาคารและรายการค่าเช่าที่ดิน จำนวน 3,208 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.66 ของผู้เช่าทั้งหมด ซึ่งนโยบายการค้างชำระค่าเช่าที่ดิน ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ไม่ควรเกินร้อยละ 5 ของผู้เช่าทั้งหมด ซึ่งรวมค่าเช่าค้างแล้ว เป็นเงิน จำนวน 12,118,786.57 บาท (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี, 2566) อันเป็นเหตุให้มีการ เร่งรัดติดตามการค้างชำระค่าเช่าและเตือนให้ผู้เช่าปฏิบัติตามระเบียบสัญญาเช่า ซึ่งเป็นการเพิ่ม ภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและอาจก่อให้เกิดปัญหาการไม่ยอมรับปฏิบัติตามระเบียบ ของทางราชการติดตามมาเป็นปัญหาเรื้อรังไม่มีที่สิ้นสุด โดยเฉพาะสำคัญอย่างยิ่ง รัฐบาลจะ สูญเสียรายได้เป็นจำนวนมาก หากยังไม่เร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ สุราษฎร์ธานีและทราบถึงสาเหตุของปัญหาการค้างชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุในจังหวัด สุราษฎร์ธานีของผู้เช่าอย่างแท้จริง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ ให้มากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าที่ ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี และนำรายได้เข้าสู่รัฐบาลและใช้รายได้ในการบริหาร ราชการแผ่นดินต่อไป



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. **รูปแบบการวิจัย** การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและประเมินระหว่างสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาบริบทเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์และสร้างแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนที่ 4 ทำการสนทนากลุ่ม ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ตามคำแนะนำที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

2. **ประชากร กลุ่มตัวอย่าง** ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้



ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริหารทั่วไป ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ส่วนจัดการฐานข้อมูล และส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงบริบทในการทำงานของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริหารทั่วไป ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ส่วนจัดการฐานข้อมูล และส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่จะสามารถนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีไปใช้ได้จริง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือโดยแบ่งประเภทตามรูปแบบการวิจัย ดังนี้

3.1 แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย มี 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จากกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในลักษณะความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น มีความสอดคล้องกับตัวแปร ได้ค่า IOC = 1.00 ทุกข้อ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการกระบวนการสนทนากลุ่ม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี โดยใช้การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้แบบประเมินผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยมีประเด็นองค์ความรู้ ได้แก่ การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินราชพัสดุ การจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ระบบการชำระเงินและช่องทางการชำระเงิน และการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Five Rating Scale) ตามแบบวิธีของลิเคิร์ท (วิเชียร เกตุสิงห์, 2553, น. 10) ดังนี้



- 5 หมายถึง มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ มาก
- 3 หมายถึง มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ น้อย
- 1 หมายถึง มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) หรือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ได้แก่ ส่วนที่เป็นคำอธิบายจากเอกสาร หนังสือ ตำรา ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรูปแบบของการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

4.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง ในการบันทึกข้อมูลทั้งในรูปแบบของข้อความ บันทึกภาพและบันทึกเสียง

4.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อประเมินแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี โดยใช้การสนทนากลุ่ม กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 14 คน โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี และในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง โดยมีผู้ช่วยบันทึกข้อมูลทั้งในรูปแบบของข้อความ บันทึกภาพและบันทึกเสียง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการจัดระเบียบ เพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์และสะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ คือ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา จากนั้นการจัดเตรียมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการถอด



คำสัมภาษณ์ทั้งหมดแบบคำต่อคำ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วทำการอภิปรายผลข้อมูลตามทฤษฎี และปรากฏการณ์

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ ค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้การแปลผลค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2553: 10) ได้แก่ ค่าพิสัย = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนช่วง ได้ค่าพิสัย เท่ากับ 0.8 จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การกำหนดความหมายของระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ดังนี้

- 4.21 – 5.00 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด นำมาจัดกลุ่มคำตอบวิเคราะห์รายชื่อ วิเคราะห์โดยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

4. สรุปผลการวิจัย

1. กระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า เมื่อผู้ที่ถือครองที่ราชพัสดุได้เข้าระบบจัดทำ



สัญญาเช่าที่ราชพัสดุแล้วจะเรียกว่า “ผู้เช่า” จะต้อง มีหน้าที่ชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ตามอัตราค่าเช่าในสัญญาเช่า เมื่อถึงกำหนดการชำระค่าเช่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีจะจัดส่งหนังสือแจ้งค่าเช่าพร้อมช่องทางการชำระเงินไปยังผู้เช่า ซึ่งผู้เช่าสามารถชำระโดยตรงที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี หรือชำระผ่าน Payment ตามใบแจ้งหนี้หรือชำระผ่าน TRD Smart Pay แสกน QR - Code ผ่านธนาคาร หรือเคาท์เตอร์เซอร์วิส, ร้านสะดวกซื้อ 7-11 ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส ในบางพื้นที่ เจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่ไปจัดเก็บค่าเช่าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่า ณ องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ศาลาหมู่บ้าน

2. สภาพทั่วไปในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี การจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีที่ผ่านมา การจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี คือ การจัดเก็บค่าเช่าที่ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีที่ผ่านมา สามารถจัดเก็บค่าเช่าได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 95 ของค่าเช่าทั้งหมด ทั้งนี้สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการเก็บค่าเช่าได้ครบร้อยละ 100 ของค่าเช่าทั้งหมด เนื่องจากผู้เช่าบางรายละทิ้งเขตเช่า และไม่ยอมชำระค่าเช่า เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอ หรือผู้เช่าบางรายเสียชีวิต โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ของตน ได้รับการอบรมพัฒนาเป็นประจำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มีความตั้งใจและจริงจัง มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อสอบถามยังสำนักงานหากมีผู้เช่าเข้ามาติดต่อพร้อมๆ กัน ก็เกิดปัญหาความล่าช้าอยู่บ้าง แต่มีจำนวนไม่เพียงพอในการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บค่าเช่า หรือการติดตาม ดูแลผู้เช่าให้ทั่วถึง เพราะพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบมีมาก มีกลุ่มผู้เช่าจำนวนมาก

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระค่าเช่า รู้เกี่ยวกับอัตราค่าเช่าที่ตนเองต้องจ่าย และปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง แต่อาจจะยังไม่เข้าใจกระบวนการในการคำนวณค่าเช่า หรือค่าปรับ การปรับค่าเช่าขึ้นเมื่อมีการต่อสัญญาเช่า และเงิน



ประกันการเช่า และผู้เช่าที่ราชพัสดุส่วนใหญ่ ประมาณ 95 % ให้ความร่วมมือในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุเป็นอย่างดี อาจจะมีบางส่วนที่ชำระค่าเช่าเกินกำหนดเวลาบ้าง แต่ก็ยอมรับในการจ่ายค่าปรับที่เลยกำหนดเวลา

2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่าการประชาสัมพันธ์โดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี มีคู่มือแนะนำการใช้งาน App TRD Smart Pay และให้ผู้เช่าชำระค่าเช่าผ่านธนาคารต่างๆ และเคาเตอร์เซอร์วิส โดยการส่งใบแจ้งหนี้ไปให้ผู้เช่าตามที่อยู่ของผู้เช่าที่แจ้งไว้กับสำนักงาน ส่วนสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและให้บริการผู้เช่า ทั้งขนาด แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ สะดวกต่อการเดินทาง มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการทำงาน มีการตรวจเช็คดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ในทุกๆวัน เพื่อช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ในหลายประเด็น ซึ่งสามารถสรุปและจัดหมวดหมู่ ได้เป็น 4 ประเด็นด้วยกัน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ ควรลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ จัดเก็บค่าเช่า รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้เช่า

3.2 การจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ทำการเรียกเก็บค่าเช่า โดยผู้เช่ามีหน้าที่ในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ โดยผู้เช่าที่ดินต้องชำระค่าเช่าปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนกุมภาพันธ์ หากเกินกำหนดเวลาจะต้องชำระเบี้ยปรับ 1.5% ส่วนผู้เช่าอาคาร ต้องชำระค่าเช่าเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 5 ของเดือน หากเกินกำหนดเวลาจะต้องชำระเบี้ยปรับ 1.5% ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ

3.3 ระบบการชำระเงินและช่องทางการชำระเงิน ได้แก่ ควรมีระบบตัดบัญชีค่าเช่าอัตโนมัติผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เช่า และควรเพิ่มช่องทางในตอบรับการชำระค่าเช่าให้มีความหลากหลายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ช่องทางในตอบรับการชำระค่าเช่า จะทำให้ผู้เช่าซึ่งได้ชำระค่าเช่าแล้วมีความมั่นใจว่าค่าเช่าที่ได้ชำระไปผ่านช่องทางต่างๆ นั้น ได้เข้าระบบของสำนักงานธนารักษ์เรียบร้อยแล้ว

3.4 การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระเงินให้ทั่วถึง สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ



ช่องทางการชำระเงินที่เข้าถึงกลุ่มผู้เช่าได้ทั่วถึงขึ้น และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น Line official ,Facebook, หมายเลขบริการ 4 หลัก (สายด่วน)

4. ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group)

เมื่อได้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ ได้ทำการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า ประเด็นควรลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้เช่า ประเด็นควรทำการลงพื้นที่เพื่อเรียกเก็บค่าเช่า พร้อมค่าปรับหากเกินกำหนดเวลา ประเด็นควรเพิ่มช่องทางในตอบรับการชำระค่าเช่าให้มีความหลากหลายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มี SMS. แจ้งว่าได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ประเด็นควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น Line official ,Facebook และประเด็นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และหมายเลขบริการ 4 หลัก (สายด่วน) , Line official , Facebook อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นควรมีระบบตัดบัญชีค่าเช่าอัตโนมัติผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เช่า อยู่ในระดับปานกลาง

รวมทั้งได้ทำการสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า ในด้านการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ ประเด็นควรลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้เช่า ได้แก่ ควรมีการเพิ่มวิธีการปฏิบัติ เพื่อสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าเช่าได้ง่ายขึ้น และควรมีการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ประเด็นควรทำการลงพื้นที่เพื่อเรียกเก็บค่าเช่า พร้อมค่าปรับหากเกินกำหนดเวลา ได้แก่ ควรมีการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บค่าเช่าในพื้นที่ห่างไกล และควรมีการติดตาม สอบถาม เปรียบเทียบกับผู้เช่าที่มีการค้างชำระ

ด้านระบบการชำระเงินและช่องทางการชำระเงิน ประเด็น ควรมีระบบตัดบัญชีค่าเช่าอัตโนมัติผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เช่า ได้แก่ มีความยุ่งยากในการดำเนินการ ทางสำนักงาน



ธนาคารพื้นที่สุราษฎร์ธานี ไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ และเป็นไปได้จรงยาก ประเด็นควรเพิ่มช่องทางในตอบรับการชำระค่าเช่าให้มีความหลากหลายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มี SMS. แจ้งว่าได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ ควรใช้กับการชำระเงินรูปแบบอื่นๆ ด้วย เช่น การโอนผ่านธนาคาร และกำหนดวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้

ด้านการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ประเด็นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น Line official ,Facebook, หมายเลขบริการ 4 หลัก (สายด่วน) ได้แก่ หมายเลขบริการ 4 หลัก (สายด่วน) จะมีความยุ่งยากในกระบวนการดำเนินการมากกว่าช่องทางอื่นๆ ยังไม่สามารถจัดทำได้ และหากมีการเพิ่มแนวทางปฏิบัติเป็นข้อๆจะเข้าใจง่าย และอาจจะนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ที่ผ่านกระบวนการทดลองใช้ การประเมินและแก้ไขปรับปรุงแล้ว

จากการสนทนากลุ่ม ทำให้ได้ผลของการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม เป็น 4 ด้าน และกำหนดวิธีปฏิบัติเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น ดังนี้

5.1 ด้านการตรวจสอบและจัดเก็บค่าเช่า (Check) ได้แก่ ทำตารางการลงพื้นที่เพื่อพบปะผู้เช่าในทุกเดือนไม่เฉพาะในช่วงที่ต้องจัดเก็บค่าเช่าเท่านั้น ลงพื้นที่ให้บริการเก็บค่าเช่า โดยทำการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า และใช้พื้นที่ส่วนกลางเช่น ศาลาหมู่บ้าน เป็นต้น และทำการติดตาม สอบถาม เจริญจากกับผู้เช่าที่มีการค้างชำระ

5.2 ด้านระบบและช่องทางการชำระเงิน (Payment) ได้แก่ จัดทำระบบ SMS. อัตโนมัติแจ้งไปยังผู้ชำระเงิน เมื่อได้รับยอดชำระระบบเรียบร้อยแล้ว และส่งใบเสร็จอัตโนมัติผ่านทาง e-mail ของลูกค้า

5.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ได้แก่ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี จัดทำแผ่นพับ, ใบปลิว วางด้านหน้าสำนักงาน ทำละครสั้น clip video หรือ content เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงิน, แนะนำสำนักงาน ฯลฯ นำเสนอผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น Tiktok และ Facebook Reels



5.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact) ได้แก่ สร้าง Facebook page ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี สร้าง Line official ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี และสร้าง Line Group เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้เข้าสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาระบบการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ที่พบว่า กระบวนการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เริ่มขึ้นเมื่อมีการทำสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ ผู้เช่าที่มีหน้าที่ต้องชำระค่าเช่าที่กำหนด โดยสำนักงานจะมีการส่งหนังสือแจ้งค่าเช่าไปยังผู้เช่าทุกราย และผู้เช่าสามารถชำระค่าเช่าได้หลายวิธีด้วยกัน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีได้มีการดำเนินการตามขั้นตอน กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่า โดยผู้เช่าสามารถชำระโดยตรงที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี หรือชำระผ่าน Payment ผ่าน TRD Smart Pay แสกน QR - Code ผ่านธนาคาร หรือเคาเตอร์เซอร์วิส, ร้านสะดวกซื้อ 7-11 , ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส ในบางพื้นที่เจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่ไปจัดเก็บค่าเช่าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพวรรณ จันดา (2555) ศึกษา เรื่อง สภาพปัญหาการผิวนัดค้างชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของผู้เช่าในจังหวัดเชียงราย พบว่า จุดแข็งของการจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุในจังหวัดเชียงราย คือ มีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ กำหนดไว้ชัดเจน

2. จากผลการศึกษาสภาพทั่วไปในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

2.1 การจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีที่ผ่านมา จัดเก็บค่าเช่าที่ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานีที่ผ่านมา สามารถจัดเก็บค่าเช่าได้ประมาณร้อยละ 95 ของค่าเช่าทั้งหมด เนื่องจากผู้เช่าบางรายละทิ้งเขตเช่า และไม่ยอมชำระค่าเช่า เพราะมีรายได้ไม่เพียงพอ หรือผู้เช่าบางรายเสียชีวิต ส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ (ค่าเช่า) ไม่ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ โดยในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้ค้างค่าเช่า โดยจะมีทั้งผู้ที่ค้างค่าเช่าไม่เกิน 1 ปี ส่วนใหญ่ผู้เช่ากลุ่มนี้จะพยายามจ่ายค่าเช่าทันทีที่สามารถทำได้ พร้อมทั้งชำระค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนดไว้



ส่วนผู้เช่าที่ค้ำชำระกลุ่มอื่น ๆ เช่น ค้ำชำระไม่เกิน 3 ปี ค้ำชำระไม่เกิน 5 ปี และค้ำชำระเกิน 5 ปี ก็จะมีค่าเช่าที่ค้ำและค่าปรับที่เพิ่มมากขึ้น จนทำให้ผู้เช่าชำระได้ยากกว่ากลุ่มแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสร ม่วงไหม (2562) ศึกษา เรื่อง การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ เพื่อยุอาศัยในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การชำระค่าเช่าของผู้เช่าส่วนใหญ่ตรงเวลา มีเพียงส่วนน้อยที่ชำระค่าเช่าล่าช้า

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ ได้รับการอบรมพัฒนาเป็นประจำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มีความตั้งใจและจริงใจ มีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ได้มีการอบรมให้ความรู้ต่อเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพในการดูแลให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำต่าง ๆ กับผู้เช่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลกฤต เมณฑกานวณิช (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการรับรองสิทธิโดยการจัดให้ผู้ถือครองเช่าที่ราชพัสดุแปลงอ่าเก็บน้ำชลประทานลำปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีการจัดการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับระเบียบและเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน สิทธิประโยชน์ที่ผู้เช่าร่วมโครงการจะได้รับเมื่อเข้าร่วมโครงการได้ดี

2.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระค่าเช่า และปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เช่าต่างก็รู้หน้าที่ของตนเองในการชำระค่าเช่าที่ดิน แต่อาจจะมีส่วนที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือมีเหตุจำเป็นต่าง ๆ รวมทั้งสภาพทางเศรษฐกิจ ที่ทำให้มีการชำระค่าเช่าเกินกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสร ม่วงไหม (2562) ศึกษา เรื่อง การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยุอาศัยในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยุอาศัยในจังหวัดชลบุรี เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยุอาศัยในจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อยุอาศัยในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การชำระค่าเช่าของผู้เช่าส่วนใหญ่ตรงเวลา มีเพียงส่วนน้อยที่ชำระค่าเช่าล่าช้า



2.2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้สิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี พบว่า มีการประชาสัมพันธ์โดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน สถานที่ที่มีความเหมาะสม มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการทำงาน มีการตรวจเช็คดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ในทุกๆวัน เพื่อช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ ทั้งด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชโย พลหม (2560) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรจะทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ดินราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย ควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ

3. จากผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี โดยได้มีการนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี ที่ได้กำหนดขึ้นสู่กระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ พบว่าในแต่ละประเด็นมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นควรมีระบบตัดบัญชีค่าเช่าอัตโนมัติผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เช่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ร่วมสนทนากลุ่มเป็น 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านการตรวจสอบและจัดเก็บค่าเช่า (Check) ได้แก่ ทำตารางการลงพื้นที่เพื่อพบปะผู้เช่าในทุกเดือนไม่เฉพาะในช่วงที่ต้องจัดเก็บค่าเช่าเท่านั้น ลงพื้นที่ให้บริการเก็บค่าเช่า และทำการติดตาม สอบถาม เจริญกับผู้เช่าที่ที่มีการค้างชำระ 2) ด้านระบบและช่องทางการชำระเงิน (Payment) ได้แก่ จัดทำระบบ SMS. อัตโนมัติแจ้งไปยังผู้ชำระเงิน เมื่อได้รับยอดชำระครบเรียบร้อย และส่งใบเสร็จอัตโนมัติผ่านทาง e-mail ของลูกค้า 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ได้แก่ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ, ใบปลิววางด้านหน้าสำนักงาน ทำละครสั้น, clip video หรือ content นำเสนอผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact) ได้แก่ สร้าง Facebook page สร้าง Line official และสร้าง Line Group เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้เช่าสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชโย พลหม (2560) ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุได้



เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจะทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย ควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ และ อภิสรา ม่วงไหม (2562) ศึกษา เรื่อง การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ในปัจจุบันรูปแบบการใช้ชีวิตของมนุษย์ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่ได้มีการพัฒนาไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแสวงหาความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตให้มากขึ้น ดังเช่นการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ e-Payment หรือ Electronic Payment System เช่น การชำระเงินผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระค่าเช่าทางไปรษณีย์หรือจัดให้มีการจัดเก็บค่าเช่านอกสถานที่ตามอำเภอที่ห่างไกล ถือเป็น การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่า สามารถช่วยลดปัญหาการค้างชำระค่าเช่าได้

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิด PPCC MODEL ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี หรือ TRD Smart Rent Collection : PPCC เป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม เพิ่มกระบวนการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ระบบและช่องทางการชำระเงิน (Payment) การติดต่อสื่อสาร (Contact) การตรวจสอบและจัดเก็บค่าเช่า (Check)



ภาพที่ 1. แสดงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 2. PPCC MODEL ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 กรมธนารักษ์ ควรมีการกำหนดแนวทาง / นโยบาย / แผนการดำเนินงาน ให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ นำรูปแบบ นำแนวคิด TRD Smart Rent Collection : PPCC ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ

1.2 หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ สามารถนำแนวคิด TRD Smart Rent Collection : PPCC ไปเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1.2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ควรสร้างสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับค่านิยมของประชาชนในปัจจุบัน ปรับเปลี่ยนให้มีความทันสมัยและน่าสนใจ

1.2.2 ด้านระบบและช่องทางการชำระเงิน (Payment) ควรมีระบบการชำระเงินที่มีความสะดวก และมีความปลอดภัย รวมทั้งมีความชัดเจนในส่วนของการตอบรับการชำระเงินและออกใบเสร็จ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจ

1.2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact) ใช้การติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย และสามารถเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ได้ด้วยความสะดวก



1.2.4 ด้านการตรวจสอบและจัดเก็บค่าเช่า(Check) ควรเอาใจใส่ผู้เช่า เพราะผู้เช่าเปรียบเสมือนลูกค้า ควรทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการ ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเท่าที่สามารถทำได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษผลการใช้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาในการใช้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

2.3 ควรมีการศึกษานโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

กรมธนารักษ์. (ม.ป.ป.). กฎหมายและระเบียบ. สืบค้นจาก <https://www.treasury.go.th/th/laws-and-regulations/>

ไชโย พลทม. (2560). *ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด, ร้อยเอ็ด.

ปกรณ วโรรส. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารที่ดินราชพัสดุของกรมธนารักษ์ในจังหวัดพัทลุง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ประไพวรรณ จันดา. (2555). *สภาพปัญหาการผิณัดค้างชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของผู้เช่าในจังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

พลกฤต เมณฑกานนท์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการรับรองสิทธิ โดยการจัดให้ผู้ถือครองเช่าที่ราชพัสดุ แปลงอ่าวเก็บน้ำชลประทานลำปาว จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2553). *คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.



สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี. (2566). ส่วนบริหารทั่วไป. สืบค้นจาก

<https://suratthani.treasury.go.th/th/>

อภิสราม่วงไหม. (2562). การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อย่อยอาศัยในจังหวัดชลบุรี

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.