ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร

Factors Affecting the Success of Reducing Document Copies of License Applicants under the Arms Control Act B.E. 2530 of the Department of the Defense Industry

กุสุมา เต็มบุญเกียรติ[1]* | Kusuma Temboonkiat

นัทนิชา โชติพิทยานนท์[2] | Natnicha Chotipityanon

[1-2] สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ประเทศไทย;

Science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

***Corresponding author email: kusumatemboonkiat@gmail.com**

Abstract

This research article aimed to compare the success in reducing photocopies among license applicants under the Arms Control Act B.E. 2530, classified by personal factors, and to study the level of success in reducing photocopies among license applicants under the Arms Control Act B.E. 2530. The study employed quantitative research methods. The sample group consisted of 355 license applicants under the Arms Control Act B.E. 2530. A questionnaire was used as the research instrument for data collection. The statistical tools used for data analysis included mean, standard deviation, t-test, and F-test (One-Way ANOVA).

The research results revealed that, when comparing success in reducing photocopies among license applicants under the Arms Control Act B.E. 2530, classified by personal factors, there were significant differences at the .05 and .01 levels for age, license application status, and duration of contact with the Defense Industry Department. Overall, the level of success in reducing photocopies among license applicants under the Arms Control Act B.E. 2530 was the highest across all aspects. When ranked from the highest to the lowest mean scores, the order was as follows: personnel, public relations, information management, and resources.

Keywords: Document Duplication Reduction, License Application Process, E-Government

Received: November 6, 2025 **Revised:** January 8, 2026 **Accepted:** January 27, 2026

https://doi.org/10.14456/husoaru.2026.2

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาระดับความสำเร็จในการลดสำเนาของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำนวน 355 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test หรือ One Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 โดยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านอายุ สถานะในการขอรับใบอนุญาตและระยะเวลาในการติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และระดับความสำเร็จในการลดสำเนาของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 โดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการสารสนเทศ และด้านทรัพยากร

คำสำคัญ: การลดสำเนาเอกสาร การยื่นขอรับใบอนุญาต รัฐดิจิทัล

บทนำ

การพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการของภาครัฐในปัจจุบันมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และลดภาระของประชาชนในการติดต่อราชการ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ รวมถึงส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดการเรียกสำเนาเอกสารที่ภาครัฐเป็นผู้ออกให้ (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร กระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการกำกับ ดูแล และออกใบอนุญาตตาม พระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ซึ่งในอดีตกระบวนการยื่นขอรับใบอนุญาต จำเป็นต้องใช้สำเนาเอกสารหลายประเภท เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนา ทะเบียนบ้าน และเอกสารรับรองทางกฎหมาย ส่งผลให้เกิดภาระต่อผู้ขอรับบริการและเพิ่ม ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ต่อมากรมการอุตสาหกรรมทหารได้ดำเนินการปรับปรุง ขั้นตอนและวิธีการออกใบอนุญาตโดยพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์และเชื่อมโยงข้อมูลกับ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้สามารถลดการใช้สำเนาเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการได้ (กรมการอุตสาหกรรมทหาร, 2564)

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของการให้บริการภาครัฐ มิได้ ขึ้นอยู่กับระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการบริหารสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร และทรัพยากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการนำนโยบายไป ปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน สัญญา เคณาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง, 2562) รวมถึง แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประสิทธิภาพและการตอบสนองต่อประชาชน (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553; พิธุวรรณ กิติคุณ, 2559)

นอกจากนี้ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับใบอนุญาต เช่น อายุ สถานะในการ ขอรับใบอนุญาต และระยะเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานรัฐ อาจส่งผลต่อการรับรู้และ การประเมินความสำเร็จของการลดสำเนาเอกสารแตกต่างกัน ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำความ เข้าใจผลลัพธ์ของการนำนโยบายลดสำเนาเอกสารไปสู่การปฏิบัติจริงในบริบทของหน่วยงานที่ มีภารกิจด้านการอนุญาตตามกฎหมาย

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับ ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งปรับปรุงระบบราชการไทยให้ทันสมัย สะดวก และลดภาระของประชาชน อย่างไรก็ตาม การดำเนินนโยบายดังกล่าวยังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่าน และต้องอาศัยการประเมินผลเพื่อพัฒนาแนวทางเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการสะท้อนระดับความสำเร็จของ การดำเนินนโยบาย ตลอดจนเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.

2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จการของลดสำเนาเอกสาร และการรับรู้การยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสาร

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในครั้งนี้คือ ผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำนวน 3,147 ราย โดยคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973, อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, ม.ป.ป., น. 35-36) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 355 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่กองควบคุมยุทธภัณฑ์ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา มีนาคม พ.ศ. 2564 – มีนาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก โดยออกแบบเพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

2.1 การสร้างเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ หลังจากได้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้าง QR CODE สำหรับให้กับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้สแกนเข้าสู่การตอบแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด พร้อมชี้แจงรายละเอียดการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 วัน โดยคอยตรวจสอบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนทั้ง 355 คน จากนั้นดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนและสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มของตัวแปรที่ศึกษา พร้อมทั้งใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่า t-test และการทดสอบค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะในการขอรับใบอนุญาต ระยะเวลาที่เคยติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหารฯ ช่องทางการรับข่าวสาร และการรับรู้การยกเลิกสำเนาเอกสาร

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร” ผลการวิจัยเป็นดังนี้

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำนวน 355 คน โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานะเป็นผู้รับมอบอำนาจ กรณีเป็นพนักงานภายในบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ระยะเวลาที่เคยมาติดต่อกรมการอุตสาหกรรมทหาร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และมีการรับรู้การยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการลดสำเนาจากผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำเร็จไม่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	สถิติทดสอบ	ระดับนัยสำคัญ	ผลการเปรียบเทียบ
เพศชาย	4.49	t-test	.05	ไม่แตกต่าง
เพศหญิง	4.52			

2. ด้านอายุ พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ในภาพรวมทุกด้าน ด้านการบริหารสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ด้านที่ศึกษา	คู่เปรียบเทียบอายุ	p-value	ระดับนัยสำคัญ	ผลการเปรียบเทียบ
การบริหารสารสนเทศ	21–30 กับ 31–40	.016	.05	แตกต่าง
	21–30 กับ 51–60	.040	.05	แตกต่าง
การประชาสัมพันธ์	21–30 กับ 31–40	.000	.01	แตกต่าง
	21–30 กับ 41–50	.001	.01	แตกต่าง
	21–30 กับ 51–60	.000	.01	แตกต่าง
	21–30 กับ 61 ปีขึ้นไป	.000	.01	แตกต่าง
	31–40 กับ 61 ปีขึ้นไป	.048	.05	แตกต่าง
	41–50 กับ 61 ปีขึ้นไป	.020	.05	แตกต่าง
บุคลากร	ทุกช่วงอายุ	> .05	–	ไม่แตกต่าง
ทรัพยากร	ทุกช่วงอายุ	> .05	–	ไม่แตกต่าง

2.1 ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการบริหารสารสนเทศ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านการบริหารสารสนเทศ แตกต่างกับอายุ 31 - 40 ปี และ 51 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จ ในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ 41 - 50 ปี กับอายุ 61 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จ ในการลดสำเนาเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี อายุ 51 - 60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

2.4 ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านทรัพยากร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 -

50 ปี อายุ 51 - 60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านสถานะในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีสถานะในการขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ในภาพรวมทุกด้าน ด้านการบริหารสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรและด้านทรัพยากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานะในการขอรับใบอนุญาต

ด้านที่ศึกษา	คู่เปรียบเทียบสถานะ	p-value	ระดับนัยสำคัญ	ผลการเปรียบเทียบ
การบริหารสารสนเทศ	พนักงานบริษัทกับหน่วยงานรัฐ	.007	.01	แตกต่าง
	พนักงานบริษัทกับตัวแทนรับทำ	.005	.01	แตกต่าง
การประชาสัมพันธ์	พนักงานบริษัทกับหน่วยงานรัฐ	.020	.05	แตกต่าง
	พนักงานบริษัทกับตัวแทนรับทำ	.000	.01	แตกต่าง
บุคลากร	พนักงานบริษัทกับหน่วยงานรัฐ	.000	.01	แตกต่าง
	พนักงานบริษัทกับตัวแทนรับทำ	.000	.01	แตกต่าง
ทรัพยากร	พนักงานบริษัทกับตัวแทนรับทำ	.027	.05	แตกต่าง

3.1 ด้านการบริหารสารสนเทศ จำแนกตามสถานะในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้รับมอบอำนาจ กรณีพนักงานภายในบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการบริหารสารสนเทศ แตกต่างกับ ผู้รับมอบอำนาจ กรณีหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และผู้รับมอบอำนาจ กรณีตัวแทนรับทำใบอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานะในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้รับมอบอำนาจ กรณีพนักงานภายในบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับ ผู้รับมอบอำนาจ กรณีหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และผู้รับมอบอำนาจ กรณีตัวแทนรับทำใบอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

3.3 ด้านบุคลากร จำแนกตามสถานะ ในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้รับมอบอำนาจ กรณีพนักงานภายในบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านบุคลากร แตกต่างกับ ผู้รับมอบอำนาจ กรณีหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และผู้รับมอบอำนาจ กรณีตัวแทนรับทำใบอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ด้านทรัพยากร จำแนกตามสถานะ ในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับมอบอำนาจ กรณีพนักงานภายในบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านทรัพยากร แตกต่างกับ ผู้รับมอบอำนาจ กรณีตัวแทนรับทำใบอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านระยะเวลาที่เคยมาติดต่อกรมการอุตสาหกรรมทหาร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีระยะเวลาในการติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหารที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ในภาพรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาที่ติดต่อกรมการอุตสาหกรรมทหาร

ด้านที่ศึกษา	คู่เปรียบเทียบระยะเวลา	p-value	ระดับนัยสำคัญ	ผลการเปรียบเทียบ
การบริหารสารสนเทศ	<1 ปี กับ ≥5 ปี	.033	.05	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ 4–5 ปี	.002	.01	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ ≥5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
การประชาสัมพันธ์	<1 ปี กับ 4–5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
	<1 ปี กับ ≥5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ 4–5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ ≥5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
	4–5 ปี กับ ≥5 ปี	.002	.01	แตกต่าง
บุคลากร	2–3 ปี กับ 4–5 ปี	.002	.01	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ ≥5 ปี	.000	.01	แตกต่าง
ทรัพยากร	2–3 ปี กับ 4–5 ปี	.001	.01	แตกต่าง
	2–3 ปี กับ ≥5 ปี	.000	.01	แตกต่าง

4.1 ด้านการบริหารสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ

ด้านการบริหารสารสนเทศ แตกต่างกับผู้ที่มาติดต่อระยะ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลา 2 - 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านการบริหารสารสนเทศ แตกต่างกับ ผู้ที่มาติดต่อเป็นระยะเวลา 4 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับผู้ที่มาติดต่อระยะเวลา 4 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลา 2 - 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับ ผู้ที่มาติดต่อเป็นระยะเวลา 4 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลา 4 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับผู้ที่มาติดต่อเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 ด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลา 2 - 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ด้านการบุคลากร แตกต่างกับผู้ที่มาติดต่อระยะเวลา 4 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 ด้านทรัพยากร จำแนกตามระยะเวลาที่ติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ระยะเวลา 2 - 3 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านทรัพยากร แตกต่างกับผู้ที่มาติดต่อระยะเวลา 4 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530

พบว่า ระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = .465) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = .498) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .520) และด้านการบริหารสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = .438) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านทรัพยากร ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .601)

2. ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ด้านการบริหารสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = .438) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเชื่อมโยงข้อมูลบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = .351) รองลงมาคือ ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านที่เชื่อมโยงจากระบบการเชื่อมโยงฯ มีความถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = .469) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = .703)

3. ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .520) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแจ้งข่าวสารในเรื่องการลดสำเนาเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = .496) รองลงมาคือ เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการลดสำเนาเอกสารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = .497) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการลดสำเนาเอกสารมีช่องทางที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .351)

4. ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = .516) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = .481) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = .545) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .694)

5. ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ด้านทรัพยากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .601) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = .604) รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลความพอเพียงกับการใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = .678) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = .707)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1.1 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยวิเคราะห์ด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ไม่แตกต่างกัน

1.2 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ในภาพรวมด้านการบริหารสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานะในการขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีสถานะในการขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ในภาพรวมด้านการบริหาร

สารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรและด้านทรัพยากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลา พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มีระยะเวลาในการติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหารที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารฯ ด้านการบริหารสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรและด้านทรัพยากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น เพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ด้านสถานะในการขอรับ และด้านระยะเวลาที่เคยมาติดต่อกรมการอุตสาหกรรมทหาร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ได้ว่า ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้มายื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = .465) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = .498) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .520) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านทรัพยากร ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .601) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผล ได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = .438) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเชื่อมโยงข้อมูลบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = .351) รองลงมาคือ ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านที่เชื่อมโยงข้อมูลมีความถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = .469) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = .703)

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .520) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแจ้งข่าวสารในเรื่องการลดสำเนาเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = .496) รองลงมาคือ เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการลดสำเนาเอกสารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้

($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = .497) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการลดสำเนาเอกสารมีช่องทางที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .351)

2.3 ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = .516) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = .481) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = .545) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .694)

2.4 ด้านทรัพยากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .601) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = .604) รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล ความพอเพียงกับการใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = .678) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = .707)

ดังนั้น ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้มายื่นขอรับใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริหารสารสนเทศ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านทรัพยากร

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร” ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ในเชิงวิชาการและเชิงประจักษ์ที่สำคัญ สามารถสรุปเป็นประเด็นหลักได้ดังนี้

ประการแรก งานวิจัยนี้ได้พัฒนาแบบจำลองเชิงประจักษ์ของความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารภาครัฐ ซึ่งแสดงให้เห็นโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างเป็นระบบ โดยแบบจำลองดังกล่าวประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การบริหารสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร และทรัพยากร แบบจำลองนี้ถือเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ช่วยอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายรัฐดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของงานอนุญาตตามกฎหมาย ซึ่งในงานวิจัยเดิมยังมีการศึกษาในลักษณะดังกล่าวไม่มากนัก

ประการที่สอง งานวิจัยได้ค้นพบเชิงประจักษ์ว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด ต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ช่วยยืนยันว่า แม้การลดสำเนาเอกสารจะอาศัยระบบดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลัก แต่ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังคงเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนนโยบายสู่ผลลัพธ์ที่แท้จริง ข้อค้นพบนี้มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทฤษฎีและการประยุกต์ใช้แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติในบริบทภาครัฐไทย

และประการสุดท้าย ผลการวิจัยสามารถพัฒนาไปสู่ชุดองค์ความรู้เชิงนโยบาย ที่ใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการภาครัฐ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาระบบดิจิทัล การออกแบบการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้รับบริการ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม องค์ความรู้เชิงนโยบายดังกล่าวช่วยเชื่อมโยงองค์ความรู้ทางวิชาการเข้ากับการนำไปใช้จริงในการพัฒนาระบบราชการดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร” ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 ของกรมการอุตสาหกรรมทหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหารสารสนเทศ และด้านทรัพยากร ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของหน่วยงานในการนำนโยบายรัฐดิจิทัลและนโยบายการลดการเรียกสำเนาเอกสารไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริการและการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (New Public Management)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสาร ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เห็นว่า เมื่อกระบวนงานและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานมีความชัดเจน ผู้รับบริการทุกกลุ่มย่อมได้รับบริการภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ส่งผลให้การรับรู้ความสำเร็จไม่แตกต่างกันตามเพศ ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการบริหาร

สารสนเทศและด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดการบริหารจัดการสารสนเทศและการสื่อสารเชิงนโยบาย (Policy Communication) ที่ระบุว่า ความสามารถในการเข้าถึง ทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามประสบการณ์และช่วงวัยของผู้รับบริการ ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลของนโยบายรัฐดิจิทัล ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านสถานะในการขอรับใบอนุญาตมีผลต่อความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารในทุกด้าน โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับมอบอำนาจซึ่งมีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ลักษณะของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของนโยบาย เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีระดับความรู้ ความคุ้นเคย และความคาดหวังต่อระบบราชการแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ระยะเวลาในการติดต่อกับกรมการอุตสาหกรรมทหาร ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน ผลการวิจัยสะท้อนว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ติดต่อหน่วยงานเป็นระยะเวลานาน จะสามารถรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของกระบวนงานและประเมินความสำเร็จของนโยบายได้แตกต่างจากผู้ที่เพิ่งเข้ามาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเชิงกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มองว่านโยบายจะบรรลุผลอย่างแท้จริงได้จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา การเรียนรู้ และการปรับตัวของทั้งหน่วยงานและผู้รับบริการ โดยสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถอธิบายได้อย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติและแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งยืนยันว่า ความสำเร็จของนโยบายลดสำเนาเอกสารมิได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านบุคลากร การสื่อสาร การจัดการสารสนเทศ และบริบทของผู้รับบริการ อันเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายรัฐดิจิทัลในทางปฏิบัติ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ ปณัทพร เรืองเชิงรุม และ จารุวรรณ มินดาทอง (2564) ซึ่งได้ชี้ให้เห็นว่า การลดความสูญเปล่าจากการจัดเก็บเอกสารในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการประยุกต์ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเมื่อมีการออกแบบกระบวนการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบและลดขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า งานวิจัยได้ขยายข้อค้นพบดังกล่าวไปสู่บริบทการให้บริการภาครัฐในระดับนโยบาย โดยสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จในการลดสำเนาเอกสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี

หรือระบบเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านบุคลากร การสื่อสาร และการบริหารจัดการสารสนเทศอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ ปณัทพร เรืองเชิงรุม และ จารุวรรณ มินดาทอง (2564) ที่ระบุว่าบุคลากรและกระบวนการทำงานเป็นกลไกสำคัญในการลดความสูญเปล่าจากการจัดการเอกสารในระบบดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดนโยบายการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อลดการใช้สำเนาเอกสารในทุกกระบวนงานด้านการอนุญาต

1.2 สนับสนุนงบประมาณและการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้เพียงพอและทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะดิจิทัลและการให้บริการประชาชน

2.2 เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเข้าใจขั้นตอนการลดสำเนาเอกสารอย่างถูกต้อง

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

3.2 ควรขยายผลการศึกษาไปยังหน่วยงานรัฐอื่น เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสำเร็จของการนำนโยบายรัฐดิจิทัลไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กรมการอุตสาหกรรมทหาร. (ม.ป.ป.). *การควบคุมยุทธภัณฑ์.* https://did.mod.go.th/การควบคมยทธภณฑ/Approval.aspx

กรมการอุตสาหกรรมทหาร. (2564). *ลำดับ โครงการ/กิจกรรม งบประมาณ ผลการดำเนินงาน.* https://did.mod.go.th/PDF/oit2564-(1)/O12.aspx

ปณัทพร เรืองเชิงรุม และจารุวรรณ มินดาทอง. (2564). การลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบในยุคดิจิทัล 4.0 โดยการประยุกต์ใช้หลักการ

ECDRS ร่วมกับโซ่อุปทาน. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 12*(1), 20-37.

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562, 22 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 17 ก.

พิธุวรรณ กิติคุณ. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล.* สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 31). บพิธการพิมพ์.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (ม.ป.ป.). *การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน และเครจซี-มอร์แกน.* https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/view/236119

สัญญา เคณาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง. (2562). ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 3*(1), 95–116.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558.* https://prt.parliament.go.th/items/aca5e5ff-eaad-4ff6-99ca-0fd303e0c8bd