

การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

Innovative management of excise tax Office of Chumphon excise

Department Langsuan Branch.

¹ฐานิดา รัตนโสภ

Thanida Rattanasopa¹

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

Administrative Officer Songkhla Area Excise Office

¹E-mail: Thanida.rat@rmutr.ac.th

Retrieved 01-12-2024; Revised 20-12-2024; Accepted 21-12-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน (3) เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผลสำรวจ ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 รายรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความ และการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง 300 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา (1) ด้าน ระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนพบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้าน แนวทางการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพบว่า ได้เกินร้อยละ 66.0 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการ การวางแผน และผู้นำและภาวะผู้นำ ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญ และสัมพันธ์กับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำสำคัญ: การจัดการนวัตกรรม; การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต; สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

Abstract

There were three objectives of this research; (1) to verified Innovative management of excise tax Office attached to Chumphon excise Department Langsuan Branch. (2) explain correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors. (3) purpose approach to Innovative management of excise tax Office.

This was mixed research; qualitative approach ,apply in depth interview as data collection from 5 key informants. Interpretation and content analysis were used as analytical tool. Quantitative approach ,300 sample retrieved from tax payment persons resided Langsuan district. Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson's coefficient and Multiple Regression were analytical statistics.

Findings were as follows; (1) Innovative management of excise tax Office attached to Chumphon excise Department Langsuan Branch was high level. (2) correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast verified Innovative management of excise tax Office at 66.0 percent, affective factors were process innovation, service innovation, planning, leading. The results of both approaches were support each other's.

Keywords: Innovative management; Excise tax Office; Chumphon excise Department Langsuan Branch.

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) หมวดที่ 5 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50 (9) ได้กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่เสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้บริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การป้องกันและรักษาความสงบภายในประเทศ ฯลฯ เงินภาษีที่เรียกเก็บจากประชาชนนั้น มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ จำกอบ หรือจังกอบ" ซึ่งกระบวนการจัดเก็บภาษีได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตามบริบทของสังคมและ เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนายณัฐพงศ์ บุญเหลือ (2562) ได้อธิบายระบบภาษีว่าแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีทางตรงเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีตามกฎหมายต้อง รับภาระไว้ โดยที่ผลภาระภาษีให้ผู้อื่นเป็นไปได้อย่างเช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติ บุคคล ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก เป็นต้น สำหรับภาษีทางอ้อม เป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีตามกฎหมายสามารถผลัก ภาระการชำระภาษีให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษี

สรรพสามิต อากรแสตมป์ เป็นต้น ดังนั้น ภาษี จึงเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญในการบริหารประเทศ เพื่อให้รัฐบาลสามารถดำเนินการตามหน้าที่ที่มีต่อประชาชนในการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน และรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ

ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีทางอ้อมชนิดหนึ่งที่มีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา โดยประเภทสินค้าและกระบวนการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจะจัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น สินค้าสุรา เพราะบริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและ ศีลธรรมอันดี สินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง เพราะ เป็นสินค้าที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น โดยมีกรมสรรพสามิต เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารและจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ปัจจุบันสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและ ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวน โดยเฉพาะสงครามด้านการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน แนวโน้มการขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ รวมทั้งความผันผวนของราคาน้ำมันดิบโลกอันส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และประชาชนให้ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกประเทศ เป็นอย่างมาก กรมสรรพสามิตเป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักด้านการจัดเก็บภาษีและกำลังสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนทางการคลังให้แก่ประเทศ

ปี พ.ศ. 2560 กรมสรรพสามิตได้มีการปฏิรูปกฎหมายภาษีสรรพสามิต โดยรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีสรรพสามิตทั้ง 7 ฉบับ คือ กฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟฟ้ากฎหมายว่าด้วยการ จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต และกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา เข้าด้วยกันเป็น พระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิต และแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่โดยใช้ ระบบภาษีแบบผสม รวมถึงการเปลี่ยนฐานการคำนวณภาษีจากเดิมใช้ราคา ณ โรงอุตสาหกรรม ราคา C.I.F. และราคาขายส่งช่วงสุดท้าย เป็นราคาขายปลีกแนะนำ ส่งผลให้กฎหมายภาษีสรรพสามิตมีความทันสมัย เป็นสากล และโปร่งใส สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้ทั้งระบบและทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (2560) ได้กำหนดสินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษี คือ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่อง ไฟฟ้าแบตเตอรี่แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์รถจักรยานยนต์เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ หินอ่อนและหินแกรนิตสารทำลายชั้นบรรยากาศสุรา ยาสูบไฟ สินค้าอื่น ๆ กิจการบันเทิงหรือหย่อนใจกิจการเสียงซอกกิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม กิจการที่ได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากรัฐและบริการอื่น ๆ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีได้ 580,447.27 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 18,085.96 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.22 อันเป็นผลจากการปรับอัตรา ภาษีน้ำมันดีเซล และภาษีรถยนต์ที่จัดเก็บได้สูงขึ้น ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายรัฐบาล และ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้มีการยกระดับการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม New S-Curve ซึ่งกรมสรรพสามิตได้ผลักดัน มาตรการทางภาษีต่างๆ เพื่อส่งเสริมและ

สนับสนุนนโยบายต่างๆ อาทิ มาตรการทางภาษีสำหรับการส่งเสริมการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าที่สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัย อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการสู่ระดับสากล อีกทั้งยังได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยมีนโยบายสำคัญทางภาษีสำหรับสินค้าที่มีผลต่อสุขภาพ เช่น จัดเก็บภาษี เครื่องดื่มที่มีปริมาณน้ำตาลเกินเกณฑ์มาตรฐานสุขภาพ เพื่อเป็นการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) และลดภาระงบประมาณในการรักษาพยาบาลของประชาชน รวมทั้งการส่งเสริมการใช้ น้ำมันดีเซล B20 เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้พลังงานทางเลือก ตลอดจนการปราบปรามและตรวจสอบเพื่อให้มีการเสียภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น สินค้าปลอม สินค้าหนีภาษี เป็นต้น (ข่าวกรมสรรพสามิต ฉบับที่ 9/2562 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562, ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต)

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีนโยบายขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ปี 2566 ด้วยกลยุทธ์ “EASE Excise” มุ่งสู่การเป็น ผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความ ยั่งยืน พร้อมรักษาผลประโยชน์ชาติ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รักษาเสถียรภาพการคลัง และท้าทายต่อสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของกรมสรรพสามิต ได้แก่ (เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ พ.ศ. 2565) ประกอบด้วย 1. การฟื้นตัวจากโควิด-19 ท่ามกลาง สงครามการค้าและราคาพลังงานที่ปรับตัวสูงขึ้น 2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของภาคธุรกิจและผู้บริโภค 3. สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพมีการเติบโตมากขึ้น และ 4. ภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกทำให้ทุกประเทศต้องให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้มาตรการทาง ภาษีเป็นตัวขับเคลื่อน จะเห็นได้ว่า บทบาทของกรมสรรพสามิตนอกจากการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างมาตรฐานและผลักดันในเรื่องดังกล่าวโดยใช้มาตรการทางภาษีสรรพสามิต ทั้งในด้านการสนับสนุนอุตสาหกรรม ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้เติบโต หรือในขณะเดียวกันก็สามารถใช้มาตรการภาษีในการช่วยลดการบริโภคในสินค้าที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จึงเป็นที่มาของยุทธศาสตร์ “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยภาษีสรรพสามิต โดยมุ่งเน้น สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความยั่งยืน” เพื่อให้ การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความยั่งยืนสอดคล้องตามนโยบายภาพใหญ่ของกระทรวงการคลังและภาครัฐ “ภายใต้การเดินหน้านโยบายยุทธศาสตร์ ปี 2566 นี้ กรมได้ทำตามกลยุทธ์ ‘EASE Excise’ ซึ่งหมายถึง การเป็นกรมสรรพสามิตที่ยืดหยุ่นมีความคล่องตัว มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และมีธรรมาภิบาล เพื่อเดินหน้าสู่ความยั่งยืน โดยจะมุ่งดำเนินงานภายใต้ 4 เสาหลัก (Pillar) ได้แก่ เสาที่ 1. ESG/BCG Focus คือการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมศักยภาพให้กับสินค้า/บริการในกลุ่ม ESG/BCG เพื่อสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี 2065 โดยกรมสรรพสามิตมีแนวทาง ในการสนับสนุนการนำเอทานอลบริสุทธิ์มาใช้ในการผลิตพลาสติกชีวภาพ (Bio Plastic) เชื้อเพลิงชีวภาพอากาศยาน (Bio Jet) ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ในขั้นตอนการผลิตสินค้า อีกทั้งยังช่วยส่งเสริม ให้มีการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรในประเทศเพิ่มขึ้นอีกด้วย การปรับโครงสร้างภาษีแบตเตอรี่ที่จะให้ความสำคัญกับ กระบวนการรีไซเคิลเพื่อลดปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ปัญหาด้าน

สิ่งแวดล้อม กรมสรรพสามิตยังให้ความสำคัญในแนวทางการใช้มาตรการภาษีในการลดผลกระทบเชิงสังคม โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพ เพื่อเป็นการช่วยยกระดับ คุณภาพชีวิตให้กับพี่น้องประชาชน ความมั่นคงของประเทศด้วย เสาที่ 2. Agile way of working คือการทำงานที่เน้นความคล่องตัว พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะหลากหลายและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ อาทิ Digital Skill, Data Skill เป็นต้น รวมถึงระบบการถ่ายทอด ความรู้จากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ การใช้ระบบการทำงานแบบ Agile และการนำกระบวนการ Design Thinking มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว คล่องตัว และสร้างสรรค์ เพื่อเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เสาที่ 3. Standardization คือการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานในทุกมิติเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) และนำประสบการณ์ของผู้เสียภาษีมาสร้างมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) รวมทั้งการนำระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) มาใช้ในกรมสรรพสามิต เสาที่ 4. End-to-End Customer-Centric Service บริการผู้เสียภาษี ตั้งแต่ต้นจนจบในทุกช่องทาง แบบไร้รอยต่อ (Omni Channel) สร้างต้นแบบหน่วยงานบริการแบบไร้กระดาษ (Paperless) มุ่งสู่การเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการสู่ความยั่งยืน “ด้วยยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ กรมสรรพสามิตตั้งใจจะขับเคลื่อนนี้ จะเป็นการวางรากฐานให้ประเทศ มีความสามารถในการแข่งขัน สร้าง เศรษฐกิจให้เติบโต ส่งเสริมสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนในประเทศ มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในด้าน สุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยกรมสรรพสามิตจะเน้นการเป็นกลไกสำคัญของประเทศที่ส่งเสริมให้ สังคมน่าอยู่ เศรษฐกิจมั่นคงเข้มแข็งและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งช่วยยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของ ประเทศ ให้มีมาตรฐานสากล สร้างประโยชน์สูงสุด และความยั่งยืนให้กับประชาชนและประเทศชาติต่อไป”

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน เป็นหน่วยงานราชการ ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ดำเนินการป้องกันและปราบปราม จับกุม ผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 โดยมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสวี อำเภอทุ่งตะโก อำเภอหลังสวน อำเภอพะโต๊ะ และอำเภอ ละแม จึงมีความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการปัญหาสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อาจมีสาเหตุหลายประการ เนื่องจากผู้ประกอบการมีความหลากหลายทั้งทางด้าน อายุ เพศ การศึกษา และความต้องการของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันได้แก่

- 1) ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น จุดบริการสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ความสะดวกในการ เข้าใช้บริการ เป็นต้น
- 2) ด้านความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ เช่น การเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขา ระบบคมนาคมที่ยังไม่ทั่วถึง เป็นต้น
- 3) ด้านประเภทงานบริการ เช่น แบบคำขออนุญาตมีหลายฉบับ เช่น แบบคำขออนุญาตขายสุรา แบบคำขออนุญาตขายยาสูบ แบบคำขออนุญาตขายไฟ และมีข้อความรายละเอียดการกรอกที่เหมือนกัน ทำให้ ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้การกรอกแบบ

คำขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่มีข้อมูลค่อนข้างละเอียด ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถเขียนแผนที่และไม่ทันสมัยที่จะหาตำแหน่งที่ตั้งได้ทำให้เกิดความไม่สะดวกและล่าช้า การลงทะเบียนใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ผ่าน Application Excise Smart Service และผ่านเว็บไซต์ E - Excise มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้งาน เป็นต้น

4) ด้านการรับรู้ข้อมูล ขาดสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น การแจ้งเตือนชำระค่าใบอนุญาตล่วงหน้ายังไม่ทั่วถึง การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการยังไม่ทั่วถึงผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังใช้โทรศัพท์ระบบเก่า

5) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนทำให้ขาดทักษะในการบริการที่ดี และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยังขาดทักษะในการใช้งานระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต สุรา ยาสูบ ไฟ ซึ่งทำให้ยากต่อการให้บริการ เป็นต้น

ด้วยสาเหตุผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวิจัยการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนและสามารถอ้างอิงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน
3. เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับปานกลาง

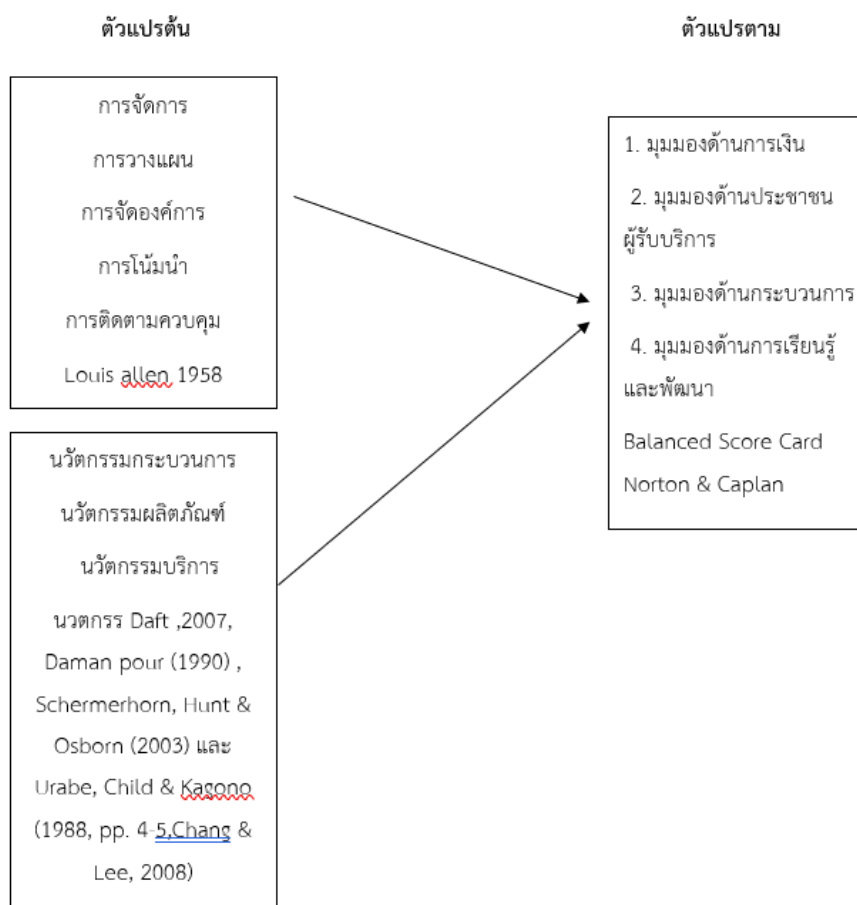
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ไปปฏิบัติ” เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวนครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมจัดการ, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร, ประเภทของภาษีอากรที่สำคัญในประเทศไทย, แนวคิดการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีเข้ามาในราชอาณาจักรประเทศไทย, วิสัยทัศน์ พันธกิจของกรมสรรพสามิต, งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods Research) กล่าวคือ มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง วิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเริ่มจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ดังนี้

จากคำถามการวิจัยแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตควรเป็นอย่างไร

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5 คน ได้แก่ สรรพสามิตสรรพสามิตภาคที่ 8 ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีระดับรายย่อยและระดับปานกลาง ข้าราชการสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน จำนวน 2 คน แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสาระ

การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรตามแนวคิด ของ Rosco ได้ขนาด 396 คน จัดเก็บได้ 300 คิดเป็นร้อยละ 75 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติบรรยายและสถิติอ้างอิง และนำแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การวางแผนงานการจัดการเก็บภาษีสรรพสามิตในพื้นที่ การจัดการทำแผนที่ภาษี การป้องกันและปราบปรามการนำสินค้าหนีภาษีเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นงานที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์การให้บุคลากรในสำนักงานทำการสำรวจและสืบค้นแหล่งสินค้าหนีภาษี ขณะที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อรับผู้มาชำระภาษี และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการเสียภาษีประจำปี ที่ปัจจุบันผู้ชำระภาษีอาจไม่สะดวกในการมาชำระภาษีที่สำนักงาน ความจำเป็นต้องมีการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยการจัดการสำนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 1 เป็นผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 กล่าวว่ากรมสรรพสามิตได้เห็นความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมของสำนักงานจังหวัดทุกแห่งและทุกหน่วยงานมีการกำหนดแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยการพัฒนากระบวนการจัดการอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสำนักงานทุกแห่ง เพื่อให้สามารถรองรับนวัตกรรมจัดการได้และจะพัฒนาการให้บริการทั้งระบบของพันธกิจและเปิดโอกาสการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับพนักงานข้าราชการในการพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถในวิทยาการที่ทันสมัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 2 เป็นผู้ประกอบกิจการสุราชุมชนทางราชการได้กำหนดมาตรฐานทางภาษีสุราใหม่ และได้ประกาศอัตราภาษีที่ชัดเจนให้ประชาชนและผู้ประกอบการได้ทราบซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการตลาดที่ทำให้ผมเต็มใจในการชำระภาษีสรรพสามิต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 3 เป็นผู้ประกอบการกิจการขายสุรา ยาสูบ และไฟในพื้นที่อำเภอหลังสวน ให้ข้อมูลว่า สำนักงานได้มีการประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี เช่น มีการ

แจ้งเตือนผ่าน LINE แจ้งผ่านโทรศัพท์ และสามารถให้ข้าราชการผ่านบัญชีธนาคาร เคาร์เตอร์เซอร์วิส เซเวนทุกสาขา เพื่อรับใบอนุญาตฉบับใหม่ที่มีการต่ออายุได้เลยซึ่งใช้ระยะเวลาการรอไม่นาน ทำให้สะดวกมากและทำให้การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สะดวกกว่ามาก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 4 เป็นข้าราชการในสำนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ให้ข้อมูลว่า กรมสรรพสามิตได้มีแผนการยกระดับนวัตกรรมทางด้านการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้นปัญหาข้อขัดแย้งกับผู้ชำระภาษีลดลง มีแรงจูงใจให้มีการชำระภาษีโดยเต็มใจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายเลข 5 เป็นข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน การที่กรมสรรพสามิตได้พัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการโดยการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการติดตามผู้นำเข้าสินค้าโดยไม่ชำระภาษีอาท เช่นน้ำมันเถื่อนได้ถูกตรวจสอบและติดตามจับกุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดคือ สามารถจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามเป้าหมายในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการเงินไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดสามารถจัดเก็บภาษี สรรพสามิต ตามเป้าหมาย ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านลูกค้าไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ สามารถป้องกันการทุ่มตลาดของธุรกิจต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาด้านผู้ประกอบการและประชาชนพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านที่น้อยที่สุดด้าน ความเป็นธรรมจากการชำระภาษีสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการภายในไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการจัดการภายในมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพต่อการดำเนินการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา

ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ สร้างการเปลี่ยนแปลงวางแผนการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากที่สุดได้แก่ นโยบายตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่าง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ปรับปรุงการป้องกันและปราบปราม ให้สอดคล้องกับการลักลอบนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ พัฒนาแนวทางที่จะให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านภาพรวมทุกด้านไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.39 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต มากที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านการจัดการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้าน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการนวัตกรรมในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านที่มีผล มากที่สุดได้แก่ นวัตกรรมบริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาได้แก่นวัตกรรม การตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านการจัดการในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการวางแผนมีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.30 รองลงมาได้แก่การจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ศูนย์

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวัตกรรมการจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงถึงระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการพยาบาลและนำเสนอรูปแบบการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน แนวทางการจัดการได้ร้อยละ 66.0 และมีตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ประกอบด้วย .420 นวัตกรรม กระบวนการ .281 นวัตกรรมบริการ และ .428 การวางแผน .641 ผู้นำและภาวะผู้นำ ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการพยาบาลและนำเสนอรูปแบบการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพรได้เกินร้อยละ 30

อภิปรายผล

การจัดการนวัตกรรมจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขา
หลังสวน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรม การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ด้านภาพรวมทุกด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.39 พบว่า ความสำเร็จ ของนวัตกรรมจัดการส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
ชุมพร สาขาหลังสวน และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมจัดการเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า
อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านลูกค้า แต่อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.34
สอดคล้องกับงานของ พระครูปลัดสวัญพัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ ดีเยี่ยม) ญาณานิ บุญทองคำ (2563) การสร้าง
นวัตกรรมในบริบทภาครัฐแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ทั้งนี้ การสร้าง
นวัตกรรมภาครัฐนั้น จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น
ผู้บริหาร ข้าราชการ หรือบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ตลอดจนประชาชนในฐานะ
ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม การสร้างนวัตกรรมภาครัฐยังคงประสบปัญหากับความเป็นระบบราชการที่เป็นระบบ
ที่ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่มีความคล่องตัว ยึดติดกับระเบียบ แบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองกับ
ความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังเป็นความท้าทายที่องค์กรภาครัฐในบริบทของไทย
จะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา เพื่อการขับเคลื่อนนวัตกรรมภาครัฐให้มีประสิทธิภาพได้ใน
อนาคตและงานของ มนัสชนก ทิพย์รักษา ศึกษาความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ: กรณีศึกษา
การรับชำระภาษีรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ไปปฏิบัติ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์นโยบายเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต มากที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านการจัดการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้าน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.32 ที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสำเร็จของ การจัดการนวัตกรรม การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 พบว่า ความสำเร็จของการจัดการ ส่งผลต่อการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานของเยาภา ปฐมศิริกุล (2554) แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกลยุทธ์ ปัจจัยระบบบริหารจัดการและปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยการจัดการทรัพยากรบุคคล รองลงมาได้แก่ ปัจจัยระบบการบริหารจัดการและปัจจัยกลยุทธ์ของโรงพยาบาลตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย ความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ กลยุทธ์การตลาด ภายใน การพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ระบบการจัดบริการสุขภาพ ระบบการมุ่งเน้นพัฒนาตลาด การธำรงรักษา บุคลากร ระบบบริหารคุณภาพ การ คัดเลือกบุคลากรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจของโรงพยาบาลตามลำดับ และปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจ บริการสุขภาพส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานของโรงพยาบาลด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน ของ โรงพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเติบโตของลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ และด้านการเงินของโรงพยาบาล Chen, Yamauchi, Kato, Nishimura and Ito (2010) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การวัดผลสัมฤทธิ์ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเติบโตของ องค์การ ได้แก่ พบว่า เครื่องมือ Balanced scorecard เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดผลดำเนินงาน ของโรงพยาบาล สิริانی ชุมพงษ์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง การวัดผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโดยใช้ Balanced scorecard พบว่า เครื่องมือ Balanced scorecard สามารถใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลได้เนื่องจากครอบคลุมทุกมุม มมองของการบริหารจัดการและการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดตาม หลักการของ Balanced scorecard มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลและวัดได้ทั้งผลการปฏิบัติงานและปัจจัยผลักดันการ ปฏิบัติงาน, Mohanty R.P.Santhi K.and Haripriya C (1996) *เสนอแบบจำลองในการประเมินประสิทธิภาพ ของการ ระบบบริหารคุณภาพ TQM ใน health care systems* โดยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการระบบคุณภาพ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กรปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์ ผลงานวิจัยของ Raju and Lonial (2001) ปัจจัยด้านบริบทคุณภาพ (Quality context) และปัจจัยด้านการมุ่งเน้นการตลาด (Market orientation) พบว่า มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการของ โรงพยาบาล ผลงานวิจัย Naveh and Stern Z. (2005) พบว่า กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีผลต่อผล ดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขา หลังสวน ด้านการจัดการนวัตกรรมภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.31 ด้านที่มีผล มากที่สุด

ได้แก่ นวัตกรรมบริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาโดยให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการนวัตกรรมการจัดการ และวิเคราะห์ปัญหา และรับนำไปปฏิบัติในรูปแบบ contracting out เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดแก่กรมสรรพสามิตและประชาชน เนื่องหน่วยงานเอกชนที่เป็นมืออาชีพทางด้านการจัดการนวัตกรรมจะมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีในการจัดการนวัตกรรมให้กับ ข้าราชการ และเป็นการพัฒนาบุคลากร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับหนึ่ง เพื่อกำหนดนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชนเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ควรมีการประเมินผลการทำงานในทุก ๆ กระบวนการนวัตกรรมการจัดการโดยเฉพาะ ด้านการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ที่จัดทำเพื่อนำมาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยยกระดับของการให้บริการอย่างเข้มแข็งและมีประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นต้นแบบในการบริการประชาชนให้กับหน่วยงานอื่น

3. ควรนำ ผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การมาพิจารณา และปรับปรุง การกำหนด นโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะปรับเปลี่ยนตัวแปรใหม่ และวิธีการวิจัยตามความเหมาะสม เพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การ มาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนด นโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ควรศึกษาผลกระทบของการนำกระบวนการนวัตกรรมการจัดการไปปฏิบัติ ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสาขาอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ และนำเสนอแนวทางในด้านการนำนวัตกรรม กระบวนการจัดการไป

เอกสารอ้างอิง

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ, (สุเทพ ดีเยี่ยม) และณัฏยาณี บุญทองคำ. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6(3), หน้า 287-299

- ธนพัธ อุทยานกร. (2562). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต :กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต* สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดินแดน
- สร้อยชนา ไพสาโร. (2564). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย* . http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1661153514_6314832006.pdf
- มนัสชนก ทิพย์รักษา. *ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก* สืบค้นโดย : https://gsbooks.gs.kku.ac.th/56/grc14/files/rm_hmo5.pdf
- ประสงค์ โตนด . (2563). *การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 6(2).
- เมธิสา มหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร. (2564). *การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ* วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2564
- ดุขฎี วรรณธรรมดุขฎี. (2021). *รัฐบาลนวัตกรรม: การยอมรับปรับ นวัตกรรมในภาครัฐด้วยหลักการ บริการสาธารณะใหม่รัฐบาลนวัตกรรม*.วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564
- Chen, X., Yamauchi, T., Kato, T., Nishimura, Y., & Ito, H. (2010). Exploring the role of innovation in sustainable business development: A case study of eco-friendly product manufacturing. *Journal of Cleaner Production*, 18(4), 375-383.
- Mohanty, R. P., Santhi, K., & Haripriya, C. (1996). An integrated framework for total quality management implementation in manufacturing and service organizations. *Journal of Industrial Engineering*, 27(3), 20-30.
- Naveh, E., & Stern, Z. (2005). How quality improvement programs can affect general hospital performance. *International Journal of Quality in Health Care*, 17(2), 85-91.