

การศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศ
ภายในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของ
กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

The Effects of Technology Innovation, Good Governance, and
Organization Atmospheres on Service Performance:
An Empirical Investigation of Revenue Department, Ministry of Finance

อิงอร นาชัยฤทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทร.063-145-6351 E-mail: ingorn.n@mbs.msu.ac.th

อัศววิช รอบคอบ

อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทร.091-839-7428 E-mail: phaiboon.r@mbs.msu.ac.th

ธีราภรณ์ ลิมานนท์วรไชย

อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทร.087-424-5388 E-mail: teeraporn.l@mbs.msu.ac.th

Ingorn Nachairit

Lecturer of Accounting Department

Maharakham Business School, Maharakham University

Aukkarawit Robkob

Lecturer of Accounting Department

Maharakham Business School, Maharakham University

Teeraporn Leemanonwarachai

Lecturer of Accounting Department

Maharakham Business School, Maharakham University

รับเข้า: 1 กรกฎาคม 2561 แก้ไข: 22 สิงหาคม 2562 ตอบรับ: 23 สิงหาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง อย่างไรบนพื้นฐานแนวคิดของทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) และการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเจ้าพนักงานสรรพากรพื้นที่ และสรรพากรพื้นที่สาขา ทั้งสิ้น 156 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานและการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และบรรยากาศภายในองค์กร ส่งผลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าพนักงานสรรพากร กรมสรรพากรให้ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่เพิ่มสูงขึ้นได้ กรมสรรพากรควรนำผลไปใช้ในการสนับสนุนงานทางด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสูงขึ้นได้ อย่างไรก็ตามการกำกับดูแลที่ดีไม่ส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร

คำสำคัญ: นวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี บรรยากาศภายในองค์กร ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

Abstract

This study aims to studying the effects of technology innovation, good governance, organization atmospheres on service performance: an empirical investigation of Revenue Department, Ministry of Finance. Based on the concept of the resource-based view of the firms: RBV and Public Service Delivery Theory. From the revenue office and revenue branch office, the sampling targeted 156 sample. The study employed descriptive statistics and multiple regression analysis for hypotheses testing. The results show that technology innovation and organization atmospheres have a positive effect on high service performance of revenue officer of the revenue department. The Revenue Department should use this outcome to support innovative technology and high working encourages organization atmosphere in Revenue Department. That effect may provide better service customers of the revenue office effectively. However, Good Governance does not have a positive effect on the Revenue Performance of the Revenue Department.

Keywords: technology innovation, good governance, organization atmospheres, service performance

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญของประเทศหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ จัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามประมวลรัษฎากรและตามกฎหมายอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ผู้นำด้านบริหารการจัดเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมาภิบาล” (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพากร, 2560) ระหว่างปี พ.ศ.2558 – 2560 กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในเรื่องของภาษี เช่น นโยบาย ระเบียบ ข้อกฎหมายใหม่ ๆ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ปัญหาการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย อันเนื่องมาได้เกิดน้ำท่วมใหญ่ในปี พ.ศ.2554 – 2555 ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้จากการดำเนินงานที่ลดลง เกิดผลขาดทุน ส่งผลให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีอากรที่ลดลงตามไปด้วย และยังพบปัญหาต่าง ๆ ในเชิงประจักษ์ ดังต่อไปนี้ 1) ปัญหาผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหรือประมวลรัษฎากร รวมถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ คำสั่ง กฎกระทรวง ซึ่งมีการประกาศและมีผลบังคับใช้เป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เสียภาษียากต่อการติดตาม ค้นคว้า และศึกษาหาความรู้ จนทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากร 2) ปัญหาด้านการถ่ายทอดความรู้ไปสู่การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถนำความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้ ถ่ายทอดได้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีได้อย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ปัญหาด้านธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ อย่างเช่น การทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงาน หรือข้าราชการบางกลุ่ม การใช้อำนาจรัฐเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ของข้าราชการ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน ส่งผลกระทบทำให้ประชาชนขาดความไว้วางใจในระบบราชการ ขาดความเชื่อมั่น มีทัศนคติ ค่านิยมที่ไม่ดีต่อภาครัฐ เกิดเป็นภาพลบต่อคุณธรรม จริยธรรม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ จนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานรวมถึงการให้บริการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพากร, 2560) ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากรในที่สุด

กรมสรรพากร (Revenue Department) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง (Ministry of Finance) เป็นส่วนงานราชการที่มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่สอดคล้อง รองรับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกระทรวงการคลังและของรัฐบาล โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทำหน้าที่ในส่วนงานด้านการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน รวมถึงนโยบายการจัดเก็บภาษีที่เข้มงวดมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม เป็นไปตามนโยบายของภาครัฐที่จะมุ่งสู่สังคมแบบไร้เงินสด ตามแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment แต่ยังคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์การเป็นหน่วยงานการกำกับดูแลที่ดีไปพร้อม ๆ กันด้วย ซึ่งการพัฒนา

ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สมัยใหม่ส่งผลทำให้สำนักงานสรรพากรดังกล่าวจำเป็นต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการไปด้วย (กรมสรรพากร, 2559 ก)

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการหรือสนใจศึกษาการให้บริการของหน่วยงานในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น โดยไม่ได้สนใจที่จะศึกษาในภาพรวมของทั้งประเทศ ประกอบกับปัญหาต่าง ๆ ที่ปรากฏก็อาจจะยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานเหล่านี้อยู่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง พร้อมกันผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนั้น หน่วยงานกรมสรรพากรอาจจะนำผลงานวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านให้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

สมมติฐานการวิจัย

1. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกทำให้ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพิ่มขึ้น
2. การกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพิ่มขึ้น
3. บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพิ่มขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) และการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) มาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ประกอบอยู่ในการวิจัย ทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความได้เปรียบในการแข่งขันของ

องค์กรโดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดคุณค่า (Wernerfelt, 1984) และทรัพยากรนั้นมีความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งองค์กร (Rumelt, 1984) ซึ่งทรัพยากรจะต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ ได้แก่ มีคุณค่า หาได้ยาก ไม่สามารถเลียนแบบได้ง่าย และไม่สามารถทำทดแทนได้ (Barney, 1991) งานวิจัยในครั้งนี้นำทฤษฎีฐานทรัพยากรมาใช้อธิบายนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กรที่มีรูปแบบเฉพาะมีความพิเศษเหนือกว่าองค์กรอื่นกับประสิทธิภาพของการให้บริการ ในส่วนของทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง กิจกรรม หรือบริการที่รัฐบาลนั้น ๆ ได้จัดทำขึ้นตามนโยบาย มีกฎหมายรองรับ ผ่านทางหน่วยงานของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกหรือการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่ได้เลือกให้ประโยชน์แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ อาจอยู่ในรูปของรัฐสวัสดิการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ การบริการต้องทั่วถึง มีหลายช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการ โดยมอบความรับผิดชอบไปให้หน่วยงานผู้ให้บริการ (Denhardt and Denhardt, 2007) ซึ่งในงานวิจัยนี้ ได้นำทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ มาใช้อธิบายถึงการให้บริการด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าพนักงานสรรพากร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบของ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ตามกรอบแนวคิดโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) และการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) ได้ดังต่อไปนี้

นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) หมายถึง แนวคิด ผลิตภัณฑ์ โปรแกรม บริการ รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่องค์กรได้นำมาดัดแปลง ประยุกต์ หรือคิดค้นขึ้นมาให้เป็นประโยชน์แก่ตัวลูกค้าและผู้บริโภคด้วยการประเมินศักยภาพที่เป็นไปได้ของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนั้น โดยลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ (Ratten, 2015) ในงานวิจัยของ Behera, et al. (2015) ได้กล่าวถึง ผลกระทบของการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีกับผลการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งวัดผลการดำเนินงานได้จากการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลผลิตของธุรกิจการเงินการธนาคารและกิจการซอฟต์แวร์ในประเทศอินเดีย รวมถึง Orwa, et al. (2017) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมทางเทคโนโลยีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเร่งการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างก้าวกระโดด ส่งผลถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานในส่วนของงานวิจัยที่ทำการศึกษานี้ หน่วยงานภาครัฐ Lawson-Body, et al. (2008) ได้กล่าวถึง การที่ภาครัฐบาลนำข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการกับประชาชน

ผู้รับบริการด้วยต้นทุนที่ต่ำ Arpac (2010) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสำหรับองค์กรที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ไปใช้ภายในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดนวัตกรรมในการดำเนินงานที่ทันสมัยขึ้นได้ งานวิจัยนี้ช่วยให้ผู้บริหารในองค์กรภาครัฐสามารถวางแผนนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งกระบวนการที่มีนวัตกรรมมีส่วนสำคัญและเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร เพิ่มการปฏิสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ Torugsa, and Arundel (2016) ได้กล่าวถึง ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นนโยบาย การให้บริการ การส่งต่อการให้บริการในทางปฏิบัติ

การกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) หมายถึง หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของทางธุรกิจ แต่สำหรับการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ เรียกว่า ธรรมาภิบาล เป็นหลักเกณฑ์ในการบริหารราชการ การปกครองบ้านเมือง รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐให้เป็นไปตามคุณธรรมและจริยธรรม หลักธรรมาภิบาลนี้สามารถช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น เกิดความไว้วางใจ และยังส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) นอกจากนี้ OECD (2005) รายงานว่า ภาครัฐควรทำหน้าที่อย่างเป็นทางการในการกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนและเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลที่ดีของภาครัฐจะดำเนินไปด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนอย่างความเป็นมืออาชีพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด รวมถึง Paul (1992) ได้กล่าวว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อภาครัฐที่ก่อความเสียหายแก่ประชาชน ถือเป็นส่วนหนึ่งที่กระทบต่อการกำกับดูแลที่ดีและเป็นแรงผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เกิดความรับผิดชอบต่อขึ้นในหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นได้"

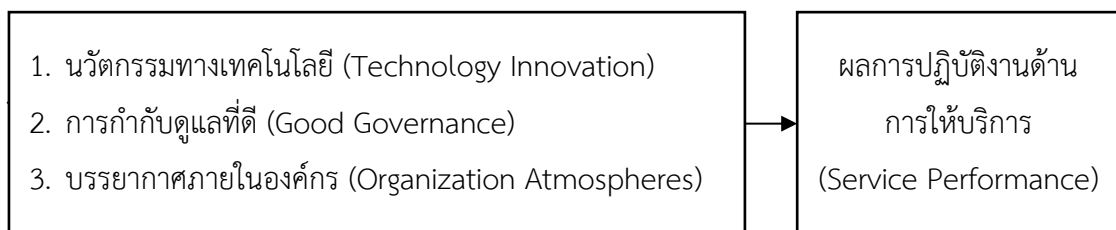
บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) หมายถึง วัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไป (Montebello, 2003) รวมถึงจุดแข็งและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ในทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรดังกล่าวสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ ได้ (Mao and Wang, 2013) นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Sava, et al. (2011) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีมาตรฐานสากล ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขึ้นได้ ซึ่งเกิดจากความสามารถขององค์กรในการตระหนักถึงและรักษาไว้ซึ่งเป้าหมายในระยะยาว Smith, et al. (1979) ได้นำเสนอทฤษฎีการกำหนดค่าขององค์กรมาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับผลการ

ดำเนินงานของกิจการ โดยในกิจการที่มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดีจะส่งผลให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรด้านบริการในการให้บริการและการช่วยเหลือลูกค้าที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Liao and Chuang, 2004) ซึ่งประกอบอยู่ในความสนใจ มารยาทที่ดี และลักษณะของการให้บริการที่เป็นมิตร จนเกิดเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Gottlieb, et al., 1994; Hartline and Ferrell, 1996) ผลลัพธ์ที่องค์กรจะได้รับเกิดเป็นทักษะการให้บริการของพนักงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของบุคลากรในฝ่ายบริการจากผู้รับบริการ (Brady and Cronin, 2001)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กร ที่ส่งผลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง นั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) และการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) ดังภาพที่ 1 ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสรรพากรพื้นที่สาขาในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง (กรมสรรพากร, 2559 ข) ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย (Unit of Analysis) ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ สรรพากรพื้นที่สาขา หรือเจ้าพนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือเจ้าพนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจ ที่มีความเข้าใจในนโยบายของการบริหารราชการของกรมสรรพากร จำนวน 968 หน่วย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยทำการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% (สัดส่วน 0.05) โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) นำมาคัดเลือกหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Samples) ที่เหมาะสม และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

โดยจำแนกสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสรรพากรพื้นที่สาขา กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน และเลือกตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Simple Random Sampling) จำนวน 278 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่ได้ทำการคัดเลือกไว้จนได้รับแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 156 คน คิดเป็นอัตราผลตอบแทน 56.11% ซึ่ง Aaker, et al. (2001) กล่าวว่า การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถ้ามีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 ถือว่ายอมรับได้ว่ามีจำนวนตัวอย่างเพียงพอที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติได้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และพื้นที่สาขา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการกำกับดูแลที่ดี บรรยากาศภายในองค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ จากความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 ถึงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด = 5 เพื่อจัดกระทำข้อมูลสำหรับใช้สถิติในเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ในการวิเคราะห์ ตรวจสอบความตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน พิจารณาดังข้อคำถามที่ถูกสร้างขึ้นนั้นครอบคลุมทุก ๆ Concept ทำการตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการวัดตัวแปรที่ศึกษาแล้ว ส่วนการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน สำหรับการหาค่าความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ (Churchill, 1979) ในกรณีตรวจสอบข้อคำถามที่มีค่า Factor Loading ไม่ถึง 0.50 จะต้องทำการตัดข้อคำถามนั้นออก โดยทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) วิเคราะห์โดยใช้เทคนิค Corrected Item-total Correlation ด้วยสถิติของ Pearson และทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือหรือมาตรวัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคของการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Confirm Factor Analysis: CFA) โดยวิเคราะห์หาค่า KMO และ Bartlett's test ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ผล

การวิเคราะห์ พบว่า ค่าความเหมาะสมของข้อคำถาม ค่า KMO หรือ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin ซึ่งข้อมูลของตัวแปรโดยรวมอยู่ในช่วง 0.809 - 0.874 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power)

ตัวแปร	Corrected Item-total Correlation	Kaiser-Meyer-Olkin: KMO	Bartlett's Test of Sphericity
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (TI)	0.869 - 0.882	0.874	489.405
การกำกับดูแลที่ดี (GG)	0.802 - 0.820	0.809	431.179
บรรยากาศภายในองค์กร (OA)	0.829 - 0.899	0.859	485.898
ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (SP)	0.788 - 0.855	0.819	477.121

จากผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 1 พบว่า ค่า KMO ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1.00 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Confirm Factor Analysis: CFA) ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) และใช้การวิเคราะห์สถิติด้วยค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานที่มีการแจกแจงโดยประมาณแบบไคสแควร์ (Chi-Square) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 431.179 - 489.405 p-value $p < 0.05$ แสดงว่าตัวแปรด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Confirm Factor Analysis: CFA) ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) ผลจากการวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) และ Bartlett's Test of Sphericity แล้ว จึงสามารถใช้เทคนิคค่า Factor Loading ในการวิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่า Factor Loading พบว่า ค่าความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.817 - 0.924 ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 นั้นแสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2010) และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟาต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 0.907 และสูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.927 ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (Malhotra, 2004) ซึ่งมีความมากกว่า 0.60 Nunnally, J. C., and Bernstein, L. H. (1999) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเพียงพอเหมาะสม (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของตัวแปร

ตัวแปร	Factor Loadings	Cronbach Alpha
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation: TI)	0.817 - 0.889	0.907
การกำกับดูแลที่ดี (Good Governance: GG)	0.866 - 0.905	0.909
บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres: OA)	0.880 - 0.924	0.927
ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance: SP)	0.877 - 0.918	0.920

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค (ร้อยละ 78.80) มีจำนวนบุคลากรในหน่วยงานน้อยกว่า 10 คน (ร้อยละ 79.50) ภาษีอากรที่จัดเก็บได้มากกว่า 700,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 58.30) และภาษีอากรที่จัดเก็บได้ในภาษีที่ผ่านมาโดยประมาณน้อยกว่า 100,000,000 บาท (ร้อยละ 68.60) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 156 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.30) มีอายุระหว่าง 40 - 50 ปี (ร้อยละ 37.20) สถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 57.10) ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.40) ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่เจ้าพนักงานตรวจสอบภาษีมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 69.20) และตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ (ร้อยละ 74.40)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ในส่วนข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสรรพากรพื้นที่สาขา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค (ร้อยละ 78.80) มีจำนวนบุคลากรในหน่วยงานน้อยกว่า 10 คน (ร้อยละ 79.50) รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานมากกว่า 700,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 58.30) และภาษีอากรที่จัดเก็บได้ในภาษีที่ผ่านมาโดยประมาณน้อยกว่า 100,000,000 บาท (ร้อยละ 68.60)

3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกตัวแปร

ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวแปรจากการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรระหว่าง 0.612 - 0.807 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.8 ค่า Variance Inflation Factor (VIFs) ที่ใช้ในการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น หรือมีความสัมพันธ์เชิงเส้นสูงมากเกินไป หรือสถานะร่วม

เส้นตรงพหุ (Multicollinearity) อยู่ในช่วงระหว่าง 1.623 – 1.805 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 (Gujarati and Porter, 2009) และค่า Tolerance อยู่ในช่วงระหว่าง 0.554 - 0.616 ซึ่งผลที่ได้มีค่าน้อยกว่า 1 (Hair, et al., 2010) แสดงว่าไม่พบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hair, et al. (2010) หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตารางที่ 3

4. ทดสอบสมมติฐานการวิจัยหลัก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กร ที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ OLS Regression Analysis ในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ โดยกำหนดให้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี บรรยากาศภายในองค์กร เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) ทำการวิเคราะห์ (Method) ด้วยสมการด้วยวิธี Enter ดังกล่าว

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวแปร (Variables)	ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ		t	p-value
	(SP)			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (b)	ความคาดเคลื่อนมาตรฐาน (β)		
Constant	0.992		3.148**	0.002
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (TI)	0.330	0.328	4.200***	0.001
การกำกับดูแลที่ดี (GG)	0.145	0.130	1.691	0.093
บรรยากาศภายในองค์กร (OA)	0.267	0.324	4.088***	0.000
Variance Inflation Factor VIFs	1.623 – 1.805			
Durbin-Watson	1.947			
Tolerance	0.554 - 0.616			
Adjusted R ²	0.438			

***, **, and * represent statistical significance at the 1%, 5%, and 10% levels respectively

^aBeta coefficients with standard errors in parenthesis, ***p<0.01, **p<0.05, *p<0.10 (n = 156)

สมการพยากรณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) การกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) ที่มี

ความสัมพันธ์และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยใช้จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นตัวแปรควบคุม ผู้วิจัยได้ใช้สมการพหุคูณในการวิจัย ดังต่อไปนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (SP)} = \alpha_1 + \beta_1 \text{IT} + \beta_2 \text{GG} + \beta_3 \text{OA} + \beta_4 \text{NO} + \varepsilon_1 \quad (1)$$

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) (Equations 1: ($\beta_1 = 0.330$, $p < 0.001$) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ถ้าเพิ่มนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของกรมสรรพากร ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) มีความสัมพันธ์ แต่ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) (Equations 1: ($\beta_2 = 0.145$, $p > 0.05$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ไม่สามารถที่จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของกรมสรรพากรได้

สำหรับสมมติฐานที่ 3 ซึ่งเป็นสมมติฐานสุดท้าย ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Equations 1: ($\beta_3 = 0.267$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ถ้าเพิ่มบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของกรมสรรพากร ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

จากผลของการทดสอบผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี บรรยากาศภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลังสมการพหุคูณที่สามารถพยากรณ์ผลการวิจัยได้ 43.80% ส่วนที่เหลือ 56.20% ไม่สามารถอธิบายผลการวิจัยได้เนื่องจากเป็นผลจากปัจจัยอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (SP)} = 0.992 + \beta_1 0.330 + \beta_3 0.267 + \varepsilon_1 \quad (2)$$

อภิปรายผล

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การกำกับดูแลที่ดี และบรรยากาศภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ตามกรอบแนวคิดโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากร (The resource-based view of the firms: RBV) และการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery Theory) จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สนับสนุนสมมติฐานของการวิจัยที่ 1 และ 3 โดยนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก ทำให้ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพิ่มสูงขึ้น เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ได้ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า กรมสรรพากรมีการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีนำความรู้และเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม ส่งเสริมบุคลากรเข้าฝึกอบรมและทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lawson-Body, et al. (2008) ได้กล่าวถึง การที่ภาครัฐบาลนำข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยต้นทุนที่ต่ำ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arpaci (2010) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมทางเทคโนโลยีนั้นสำหรับองค์กรที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ไปใช้ภายในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดนวัตกรรมในการดำเนินงานที่ทันสมัยขึ้นได้ ช่วยให้ผู้บริหารในองค์กรภาครัฐสามารถวางแผนนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร นอกจากนี้ Torugsa and Arundel (2016) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น นโยบาย การให้บริการ การส่งต่อการให้บริการในทางปฏิบัติ

และผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Atmospheres) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Service Performance) ของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ที่ได้ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า กรมสรรพากรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ มีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการส่งเสริมการให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น ในการการสร้างสรรค์และการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sava, et al. (2011) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีระบบงานที่ดี ดูแลขวัญและกำลังใจของพนักงาน มีอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยได้ มีระบบงานมาตรฐานสากล ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนได้ Smith al. et. (1979) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับผลการดำเนินงานของกิจการในกิจการที่มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดีส่งผลให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลงานวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยี บรรยากาศภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของกรมสรรพากรให้เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เจ้าพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เพิ่มสูงขึ้น ผู้บริหารของกรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่

2. กรมสรรพากร เน้นการสนับสนุนให้บุคลากร เรียนรู้ ฝึกอบรม และทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่กรมสรรพากรนำมาใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

3. กรมสรรพากร เน้นให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ และแนวความคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องร่วมกับกรมสรรพากรด้วย พร้อมทั้งกำหนดรางวัลสำหรับบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งต่อไปนี้ ควรเพิ่มการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเก็บที่หลากหลาย ในการติดตามข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล โทรศัพท์ แบบสอบถามออนไลน์) เพื่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยให้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มการศึกษาตัวแปรในปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2. งานวิจัยในอนาคตควรนำการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาช่วยในการศึกษาตัวแปรด้านการกำกับดูแลที่ดี เพื่อขยายความรู้ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับการวิจัยด้านผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในมุมมองอื่นให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในเรื่องของธรรมาภิบาลหรือการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2559 ก). การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment. ค้นเมื่อ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf
- _____. (2559 ข). **ฐานข้อมูลโครงสร้างการบริหารของกรมสรรพากร**. ค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2559, จาก <http://www.rd.go.th/publish/324.0.html>.

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพากร. (2560). **สรรพากรยุคใหม่ไร้ผลประโยชน์ทับซ้อน**. ปชส. เลขที่ข่าว 20/2560. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). **การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). **การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนากิจการเพื่อความยั่งยืน**. ค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2560, จาก <http://www.cgthailand.org/TH/principles/CG/Pages/cg-concept.aspx>.
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Sons.
- Arpaci, I. (2010). *E-government and technological innovation in turkey. Transforming Government: People. Process and Policy*, 4(1): 37 - 53.
- Barney, J. B. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. **Journal of Management**, 17(1): 99 - 120.
- Behera, A., Nayak, N., and Das, H. (2015). *Performance measurement due to IT adoption*. **Business Process Management Journal**, 21(4): 888 - 907.
- Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach*. **Journal of Marketing**, 65(3): 34 - 49.
- Churchill, G. A. (1979). *A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs*. **Journal of Marketing Research**, 16(1): 360 - 375.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. B. (2007). **The new public service**. New York: M. E. Sharpe.
- Gottlieb, B.H., Grewal, D. and Brown, S.W. (1994). *Consumer satisfaction and perceived quality: complementary or divergent construct?*. **Journal of Applied Psychology**, 79(1): 875 - 85.
- Gujarati, Damodar, N; Porter Dawn, C. (2009). **Basic Econometrics**. USA: McGraw Hill, International Edition.
- Hair, J. F, Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. USA: Pearson Education International.

- Hartline, M.D. and Ferrell, O.C. (1996). *The management of customer contact employees: an empirical investigation*. **Journal of Marketing**, 60(4): 52 - 70.
- Lawson-Body, A., Keengwe, J., Mukankusi, L., Illia, A., and Miller, G. (2008). *E-government service delivery performance: An adaptation of the balanced scorecard to the public sector*. **Journal of Electronic Commerce in Organizations**, 6(2): 11 - 28.
- Liao, H. and Chuang, A. (2004). *A multi-level investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes*. **Academy of Management Journal**, 46(1): 41 - 58.
- Malhotra, N. K. (2004). **Marketing Research: An Applied Orientation**. 4th ed. New Jersey: Pearson Edition, Inc.
- Mao, H., Zhu, B., and Wang, T. (2013). *The effect of organizational environment on engineering project cost management*. **Nankai Business Review International**, 4(1): 25 - 48.
- Montebello, A. R. (2003). *When teams work best: 6,000 team members and leaders tell what it takes to succeed*. **Personnel Psychology**, 56(2): 514 - 535.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, L. H. (1999). *Psychometric Theory*. **Journal of Psychoeducational Assessment**, 17(1): 275 - 280.
- OECD - Organization for Economic Co-operation and Development. (2005). **OECD Guidelines on Corporate Governance of State-owned Enterprises**. Paris: OECD Publishing.
- Orwa, B. H., Tiagha, E., and Waiguchu, M. (2017). *An assessment of the influence of technology and innovation on performance of women small scale entrepreneurs (SSEs) in nairobi, kenya*. **South Asian Journal of Management**, 24(4): 73 - 87.
- Paul, S. (1992). *Accountability in public services: exit, voice and control*. **World Development**, 20(7): 47 - 60.
- Ratten, V. (2015). *Factors influencing consumer purchase intention of cloud computing in the united states and turkey*. **EuroMed Journal of Business**, 10(1): 80 - 97.

- Rumelt, D. P. (1984). *Towards a Strategic Theory of the Firm*. **Alternative Theories of the Firm**, 2(1): 286-300.
- Sava (Angheluta), T., Moisa, C., and Langa, C. (2011). *Study on promoting social responsibility by SMEs in order to ensure sustainable performance*. **Economy Transdisciplinarity Cognition**, 14(1): 73 - 80.
- Smith, H. L., Shortell, S. M., and Saxberg, B. O. (1979). *An empirical test of the configurationally theory of organizations*. **Human Relations**, 32(8): 667.
- Torugsa, N., and Arundel, A. (2016). *The nature and incidence of workgroup innovation in the Australian public sector: Evidence from the Australian 2011 state of the service survey*. **Australian Journal of Public Administration**, 75(2): 202 - 221.
- Wernerfelt, B. (1984). *The Resource-Based View of the Firm*. **Strategic Management Journal**, 5(2): 171 – 180.