

ประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์

ธัญชนก ศรีถิร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยตามส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านระดับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ต่างกัน
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, นวัตกรรม, การจัดเก็บภาษี, ภาษีสรรพสามิต

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน
ตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน ประจวบคีรีขันธ์ 77140, ประเทศไทย
อีเมล: tsritat@gmail.com

Effectiveness of applying innovation excise tax collection online.

Thanchanok Sritat¹

Abstract

This research aimed to 1) verified effectiveness of applying innovation excise tax collection online. 2) compare effectiveness of applying innovation excise tax collection online by respondents' attitude via demographic factors. 3) explain correlation between critical success factors with effectiveness of applying innovation excise tax collection online. This was quantitative research; sample were 315 applicants of excise tax office Prachuabkirikhan Province. Questionnaires were data collection tools. Analytical statistics were frequencies percentages mean standard deviation t test ANOVA F and Pearson correlation. Major findings were

1) effectiveness of applying innovation excise tax collection online were highest level.

2) effectiveness of applying innovation excise tax collection online by respondents' attitude via demographic factors were statistical significant difference at .05 level.

3) correlation between critical success factors with effectiveness of applying innovation excise tax collection online was highest positive statistical significant correlation.

Keywords: Effectiveness, Innovation, Taxation, Excise tax

Type of Article: Research Article

¹ General Operations Manager Prachuap Khiri Khan Area Excise Office, Bang Saphan Branch
Mae Ram Phueng Subdistrict, Bang Saphan District Prachuap Khiri Khan Province 77140, Thailand
E-mail: tsritat@gmail.com

บทนำ

ในยุค 4.0 สื่อออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก มีการติดต่อสื่อสารกันผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Line ที่สามารถโทรด้วยเสียงหรือจะเป็นการโทรแบบเห็นหน้า สามารถแชทผ่านทางข้อความ ส่งรูปภาพ ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคล หรือกลุ่มบุคคลก็ได้ หรือ Facebook ที่มีไวแชร์ โพสต์ข้อความ ข่าวสาร คลิปวิดีโอ รูปภาพ รวมถึงสามารถสนทนาแบบแชท แอปพลิเคชันเหล่านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีประโยชน์เป็นอย่างมาก สำหรับยุคปัจจุบันทำให้มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว สะดวก สามารถสื่อสารส่งข้อความและรับข้อความได้อย่างถูกต้อง (เกศวลี ประสิทธิ์, 2563) นอกจากนี้เพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแล้วยังเป็นบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น สื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทกับประชาชนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ ภาครัฐจึงเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (ชนิษฐา กลีบยี่สุน, 2561)

ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสนใจที่จะนำสื่อออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานและแหล่งข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน สื่อออนไลน์จึงเป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมถึงหน่วยงานเอกชน สามารถจะนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้ ทั้งบุคคลภายในและภายนอก เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และใช้ติดต่อสื่อสารกับประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นเรื่องสำคัญ โดยการให้บริการประชาชนต้องเป็นไปตามความต้องการของประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลาอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเห็นถึงความสะดวกรวดเร็วที่เกิดขึ้น

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เป็นหน่วยงานราชการภายใต้สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กรมสรรพสามิต มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย และอำเภอบางสะพานน้อย มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งงานออกเป็น 1 ฝ่าย 2 งาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจเกี่ยวกับงานธุรการ การประชาสัมพันธ์ งานปราบปราม มีภารกิจเกี่ยวกับการปราบปราม จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต และงานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ในเรื่องของการบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ รวมถึงให้คำปรึกษา คำแนะนำ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่เป็นเลิศในการได้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน จึงเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ที่กล่าวมาข้างต้น และได้้นำสื่อสังคมออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ดังนั้น การนำสื่อสังคมออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน จึงมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเป็น

อย่างมาก ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยตามส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัย และเป็นแนวทางในการวิจัย นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย (1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (5) กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ยูกัล การ์รี (Yukl, Gary ashor, 1998, p.154) ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการรับทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือความสามารถในการเก็บเกี่ยวทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่าจากสิ่งแวดล้อม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการประเมินความสามารถขององค์กรในฐานะระบบการจัดหาทรัพยากร

ริชาร์ด (Richard, 2004, pp. 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นสมดุลงานที่ดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน โดยพิจารณาสมดุลงานที่ดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพที่มีมากกว่าผลบวกของความสามารถของบุคคล เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

Tada Ratchagit (2020) กล่าวว่าหนึ่งในแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Theory) ที่เกิดขึ้นในอดีตและได้รับความนิยมมาจนถึงยุคปัจจุบันนี้ก็คือทฤษฎีที่เรียกว่า POCCC ซึ่งผู้ให้กำเนิดทฤษฎีนี้ก็คือ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) วิศวกรเหมืองแร่และนักวิชาการชาวฝรั่งเศสที่มีชื่อเสียง โดยได้สรุปหลักทฤษฎีไว้ว่า หากวันหนึ่งคุณต้องอยู่ในสถานะที่ต้องใช้คนจำนวนมากๆ ในการทำงานแล้วละก็หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้นมีองค์ประกอบ 5 ปัจจัย ด้วยกัน

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) กล่าวถึงทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC นั้นเน้นการบริหารจัดการรอบด้าน และครอบคลุม ตั้งแต่การวางแผน, การปฏิบัติการ, การจัดโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ข้อดีของหลักการการบริหารจัดการของ องรี ฟาโยล (Henri Fayol) นั้น ก็คือการใส่ใจรอบด้าน ครอบคลุม ให้ความสำคัญทุกรายละเอียดทั้งในเรื่องของทรัพยากรการผลิต, ทรัพยากรในการประกอบธุรกิจ ไปจนถึงทรัพยากรมนุษย์ หัวใจสำคัญที่หลักการบริหารจัดการของ องรี ฟาโยล (Henri Fayol) เน้นย้ำอยู่เสมอก็คือ “ความเป็นเอกภาพ (Unity)” ตั้งแต่การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีทิศทางเดียวกัน ไปจนถึงมีความสามัคคีกันมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี POCCC กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จอีกด้วย โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ มีดังนี้

P – Planning: การวางแผน การกำหนดแผนปฏิบัติการหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นจนจบ ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

O – Organizing: การจัดองค์กร การกำหนดตำแหน่งงาน ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนจำนวนคน ให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ

C – Commanding: การบังคับบัญชาสั่งการ การจัดองค์กรตลอดจนจัดโครงสร้างการทำงานนั้นจะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นลำดับความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ

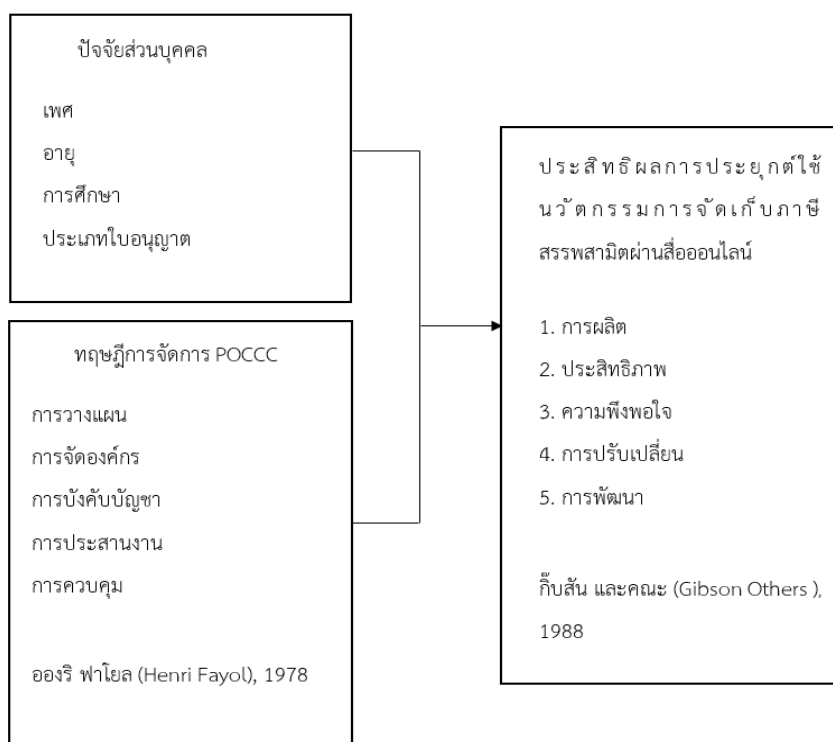
C – Coordination: การประสานงาน หมายถึงภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคนที่หน่วยให้ทำงานเข้ากันได้ กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนาจให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น

C – Controlling: การควบคุม การกำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เป็นหน่วยงานราชการภายใต้สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กรมสรรพสามิต มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งงานออกเป็น 1 ฝ่าย 2 งาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจเกี่ยวกับงานธุรการ การประชาสัมพันธ์ งานปราบปราม มีภารกิจเกี่ยวกับการปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต และงานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ในเรื่องของการบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟฟ้า รวมถึงให้คำปรึกษา คำแนะนำ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่เป็นเลิศในการได้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน จึงเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ที่กล่าวมาข้างต้น และได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และเป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และมีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ประเภทผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการประเภทผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาเป็นผู้รับบริการประเภทผู้ประกอบการสถานบริการ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 12.4 และเป็นผู้รับบริการประเภทผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ความเห็นของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.54) หากพิจารณาพบว่า ประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยมีความเห็นด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.59) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) และด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการปรับเปลี่ยน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.56)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน แตกต่างกันไปมีประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีประเภทผู้รับบริการแตกต่างกันมีประสิทธิผลการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพและการจัดการประยุกต์ใช้วัตกรรมการจัดเก็บภาษีผ่านสื่อออนไลน์เป็นไปเชิงบวก

สรุป

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้องค์กรที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ ของการดำเนินงานในองค์กรจึงควรดำเนินการจัดการควบคู่ไปกับหลักประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน หรือขั้นตอนที่ไม่สำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระภาษีสรรพสามิตให้ใช้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น
3. มีการจัดประชุมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้อื่นในหน่วยงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ จากความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพานต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เกศวลี ประสิทธิ์. (2563). การเปิดรับสื่อนวัตกรรมบริการผ่านแอปพลิเคชันและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการดำเนินชีวิตของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชนิษฐา กลีบยี่สุน. (2561). *พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลด้านศักยภาพความงามของผู้บริโภค*. การค้นคว้าอิสระนี้หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Richard, L. Daft. (1998). *Organization theory and design*. (6th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.
- Tada Ratchagit. (2020). *ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์ความรู้ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol*. (ออนไลน์) สืบค้นจาก www.th.hrnote.asia (วันที่สืบค้น 1 เมษายน 2565)
- Yukl, Gary A. (1998). *Leadership in organizations*. (4th ed.). New Jersey: Prentice. Hall.