

ผลกระทบของข้อเรียกร้องจากผู้เสียภาษี ธรรมาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

The Effects of Taxpayer Requirements, Good Governance, and Technology Innovation on the Service Performance of the Revenue Department, Ministry of Finance

อัศววิชช์ รอบคอบ^{1*} และ เกสินี หมื่นไรสง¹

Aukkarawit Robkob^{1*} and Kesinee Muenthaisong¹

Abstract

This study aims to study the relationship and effects of taxpayers' requests, good governance, and technology innovation on customer service effectiveness of the Revenue Department, Ministry of Finance. The samples were 969 units of the revenue offices. They were randomly selected using computer-assisted instruction of the Krejcie and Morgan table and proportioned into 278 units. The stratified random sampling was done with 95% confidence. Among the questionnaires distributed, only 156 completed questionnaires were returned (56.11 percent). Each question's discrimination, reliability, and correctness were checked before the distribution. The statistical methods used for data analysis

¹คณะกรรณบัณฑิตและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

¹Maharakham Business School, Maharakham University, Khamriang Sub-district, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province 44150

*ผู้ให้กรรณติดต่อ (Corresponding e-mail: phaiboon.r@acc.msu.ac.th)

รับบทความวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 แก้ไขวันที่ 17 มีนาคม 2564 รับลงตีพิมพ์วันที่ 22 มีนาคม 2564

included descriptive statistics with mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings reveal that taxpayers' requests, good governance, and technology innovation have a positive effect on customer service effectiveness. This study provides guidelines to for the Revenue Department for concerning friendly services, quick response to taxpayers, and customer prioritization. The Revenue Department could continue providing good governance and promoting promote technology innovation to attain taxpayers' higher level of satisfaction and customer service effectiveness in the future.

Keywords: *Taxpayer Requirement, Good Governance, Technology Innovation, Service Performance*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างข้อเรียกร้องจากผู้เสียภาษี ธรรมาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 969 หน่วย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนและเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 หน่วย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ใช้ในการศึกษาได้ทั้งสิ้น 156 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 56.11 นำมาทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า ข้อเรียกร้องจากผู้เสียภาษี ธรรมาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ งานวิจัยนี้ช่วยให้กรมสรรพากรนำเสนอบริการด้านภาษีอากรที่เป็นมิตร ตอบสนองความต้องการแก่ผู้เสียภาษีที่รวดเร็ว โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดผู้รับบริการเป็นหลัก รวมถึงการส่งเสริมให้หน่วยงานสร้างธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง ให้การส่งเสริม สนับสนุน นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจ เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้สูงขึ้นได้ในอนาคต

คำสำคัญ: *ข้อเรียกร้องจากผู้เสียภาษี ธรรมาภิบาล นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของการให้บริการ*

บทนำ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยมีแนวโน้มชะลอตัวอย่างมีนัยสำคัญ เกิดจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกและการระบาดใหญ่ (Pandemic) ของไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19) ที่อาจรุนแรงและยืดเยื้อกว่าที่คาดหมายไว้ ส่งผลกระทบรุนแรงกับเศรษฐกิจของประเทศไทยในภาคส่วนด้านการท่องเที่ยว การส่งออก การผลิต รวมถึงการบริโภคของภาคเอกชน ส่งผลกระทบถึงงบประมาณแผ่นดินซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศ (Roadmap Digital RD, 2020) ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะจัดเก็บรายได้ในจำนวนมากก็ตาม แต่รายจ่ายที่เกิดขึ้นก็มีมากกว่ารายรับ ก่อให้เกิดปัญหาทางงบประมาณแผ่นดินที่ไม่เพียงพอ ปัญหาเหล่านี้ทำให้รัฐบาลต้องนำนโยบายทางการเงินการคลังมาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา (Bank of Thailand, 2020) ส่งผลให้กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยราชการของกระทรวงการคลังต้องปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของภาครัฐ อาทิ การออกนโยบาย ระเบียบ ข้อกฎหมาย รวมถึงมาตรการทางภาษีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัญหาของระบบภาษีอากรไทยส่วนหนึ่งมาจากประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนา แต่สัดส่วนของเศรษฐกิจนอกระบบ ซึ่งมีกิจกรรมบางประเภทไม่สามารถเรียกเก็บภาษีอากรได้ เช่น การที่แรงงานได้รับเงินค่าจ้าง การซื้อขายที่เกิดขึ้นตามตลาด ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ภาครัฐไม่สามารถติดตาม หรือเรียกเก็บภาษีอากรได้ อีกประการหนึ่ง คือ ผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระบบภาษีอากร ไม่มีความรู้ด้านภาษีอากร หรือมีความรู้แต่ต้องการหลบเลี่ยงภาษี เกิดการฟ้องร้อง เป็นข้อร้องเรียนกับกรมสรรพากรขึ้นได้ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการได้รับเงินคืนภาษีล่าช้า เนื่องจากผู้เสียภาษีเตรียมเอกสารที่จำเป็นซึ่งต้องใช้ในการยื่นภาษีเงินได้พึงประเมินประจำปีไม่ครบถ้วน หรือกรมสรรพากรขอเอกสารเพิ่มเติม แต่ผู้เสียภาษีเองไม่รับรู้ หรือผู้เสียภาษีมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับช่องทางการคืนเงินภาษี กรมสรรพากรมีช่องทางคืนภาษีให้เลือกน้อย เช่น ขอคืนเงินภาษีผ่านเช็คจะล่าช้ากว่าผู้เสียภาษีที่ขอคืนผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นต้น แต่ยังคงคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการกำกับดูแลที่ดีไปพร้อม ๆ กัน รวมถึงส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีการเสียภาษีที่ถูกต้อง ป้องกันการฟอกเงิน การเลี่ยงภาษี และการหนีภาษี (Revenue Department, 2016a)

ปัญหาด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันของหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงาน หรือข้าราชการบางกลุ่ม การใช้อำนาจรัฐเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน การมีผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างหน้าที่งานที่ทำกับธุรกิจของตนเอง รวมถึงการจัดเก็บภาษีที่เข้มงวดมากขึ้น ส่งผลต่อทัศนคติ ความรู้สึก และค่าความนิยมด้านคุณธรรมและจริยธรรมของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เสื่อมถอยลง ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในระบบราชการขาดความร่วมมือจากประชาชน เป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ จนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานรวมถึงการให้บริการ (Revenue Department, 2016a) ปัจจุบันกรมสรรพากรได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น

นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่กรมสรรพากรนำมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดคล้องตามนโยบายของภาครัฐ

ที่จะมุ่งสู่สังคมแบบไร้เงินสด ตามแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment (Public Sector Development Group, 2016) โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ระบบการออกใบกำกับภาษี/ใบเสร็จภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice/e-Receipt) การรับบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ตราสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Stamp) ระบบการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) ซึ่งการพัฒนาประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ส่งผลทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ จนส่งผลกระทบต่อผู้เสียภาษีที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี รวมถึงกฎหมายภาษีหรือประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวข้อง (Revenue Department, 2016a)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี ธรรมชาติ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนั้น กรมสรรพากรสามารถเพิ่มช่องทางตอบข้อซักถาม ข้อหารือ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน รวมถึงการเพิ่มธรรมชาติการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการให้บริการที่เสมอภาคและการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้หน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มสูงขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี ธรรมชาติ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: H_{1a} ข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี (TR) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP) ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

สมมติฐานที่ 2: H_{1b} ธรรมชาติ (GG) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP) ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

สมมติฐานที่ 3: H_{1c} นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (TI) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP) ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบัน รัฐบาลไทยได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เป็นขอบเขตและแนวทางในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ของประเทศไทยว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าวสอดคล้องกับภารกิจของกรมสรรพากร ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ภาครัฐยึดประชาชน

เป็นศูนย์กลาง และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส 2) ภาครัฐมีขนาดเล็กกะทัดรัด เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดี มีความสามารถสูง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ 3) ภาครัฐมีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในลักษณะของส่วนขยายของแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวลงสู่การปฏิบัติในช่วงเวลา 5 ปี โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน เกิดเป็นสังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (Public Sector Development Group, 2016) ซึ่งยุทธศาสตร์นี้สอดคล้องกับภารกิจของกรมสรรพากร ตามยุทธศาสตร์ที่ 6: เรื่องการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมภิบาล โดยมีเป้าหมายหลัก คือ ลดสัดส่วนรายจ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการและด้านการให้บริการของภาครัฐ พร้อมทั้งปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ บทบาทและคุณภาพบุคลากรให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่ากับภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561 ซึ่งเห็นชอบแผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน โดยปัจจุบันกรมสรรพากรอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว (Roadmap Digital RD, 2020)

กรมสรรพากร มีภารกิจหลักในการประเมินภาษีอากร จัดเก็บภาษีอากรประเมิน ควบคุม และติดตาม ให้เป็นไปตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ผู้นำด้านบริหารการจัดการเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมภิบาล” (Revenue Department, 2016c) โดยมีการบริหารราชการที่เน้นธรรมภิบาลเป็นหลัก ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม มีการใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้เพื่อสร้างความเป็นธรรม ด้วยความโปร่งใสชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ตามกรอบการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2563) และแผนปฏิบัติการราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2560 ของยุทธศาสตร์ที่ 3 ซึ่งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างหลักธรรมภิบาลในองค์กรและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพากรให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีหลักธรรมภิบาลในองค์กรที่เข้มแข็ง มีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รวมถึงส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ และมีความสุข รวมถึงการมุ่งพัฒนาเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส มีการทบทวนกระบวนการงาน (Review Business Process) กฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยเฉพาะการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลังที่สามารถจัดเก็บรายได้สูงที่สุด และ

สามารถเก็บรายได้จากภาษีสูงกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในกระทรวงเดียวกัน ถึงร้อยละ 64 ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปีที่มีการดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของประเทศ (Roadmap Digital RD, 2020) ดังนั้น กรมสรรพากรจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งกับแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อยกระดับงานบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส กรมสรรพากรได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยใช้หลัก SWOT Analysis เพื่อระบุจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weakness) สำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและระบุโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) สำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ 1) จุดแข็ง กรมสรรพากรมีจุดแข็ง ได้แก่ การเป็นหน่วยงานให้บริการผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับแผนยุทธศาสตร์ มุ่งเน้นนโยบาย การส่งผ่านนโยบายผู้บริหารระดับสูงสู่ทุกพื้นที่ทั่วประเทศอย่างรวดเร็ว และมีการติดตามผลงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรที่ทันสมัย มีระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ครบทุกกระบวนการ และบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถ 2) จุดอ่อน กรมสรรพากรมีจุดอ่อน ได้แก่ กรมสรรพากรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสายบังคับบัญชาหลายชั้น ทำให้การประสานงานภายในองค์กรมีความล่าช้า ระบบงานมีความหลากหลาย ซึ่งต้องทำการพัฒนาให้จ่ายต่อการใช้งาน การขาดหน่วยงานด้านการวิจัยที่จะสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี เจ้าพนักงานมีอัตราการโอน/ย้ายสูง ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง รวมถึงหน่วยงานย่อยบางแห่ง (สท.ททม./สท.ขนาดใหญ่) มีปริมาณงานและจำนวนบุคลากรไม่สมดุลกัน นอกจากนั้น ยังมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติจำนวนมากและมีความซับซ้อน 3) โอกาส กรมสรรพากรมีโอกาส ได้แก่ รัฐบาลมีนโยบายเข้าสู่สังคมไร้เงินสด มีการส่งเสริมผู้ประกอบการใช้ e-Payment และการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารถึงกลุ่มผู้เสียภาษีที่เป็นเป้าหมาย ทำให้การประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงประชาชนทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับมีธุรกิจและผู้เสียภาษีบางส่วนที่ยังไม่อยู่ในระบบภาษีและมีธุรกิจใหม่เกิดขึ้น ทำให้มีแหล่งรายได้ด้านภาษีเพิ่มขึ้น เช่น พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นต้น และ 4) อุปสรรค กรมสรรพากรมีอุปสรรคที่อาจจะต้องประสบ ได้แก่ นโยบายรัฐบาลในการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อบรรเทาภาระของประชาชน ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี ความต้องการใช้งบประมาณของรัฐบาลมีเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่การจัดเก็บภาษีมีแนวโน้มลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก และการแพร่ระบาดของไวรัส อาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี รูปแบบการทำธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การทำธุรกรรมมีความซับซ้อนและแปลกใหม่มากขึ้น ทำให้ยากต่อการจัดเก็บภาษี ความเสี่ยงของสังคมสื่อ Online ที่เผยแพร่ข่าวสารภาษีที่กระทบต่อภาพลักษณ์กรมสรรพากร เป็นต้น (Revenue Department, 2016c) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี (Taxpayer Requirement) หมายถึง ความไม่พึงพอใจในแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปตามแบบแผน กฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่บุคคลเหล่านั้นต้องปฏิบัติตาม สามารถควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตนได้ตามแบบแผน กฎเกณฑ์และข้อบังคับของสังคมนั้น ๆ ได้ โดยอาจใช้กฎเกณฑ์ข้อบังคับทั้งภายในและกฎระเบียบภายนอกเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตาม โดยคาดหวังว่าจะให้บุคคลในองค์กรนั้น ๆ ได้ปฏิบัติ หรือกำหนดทิศทางให้เป็นที่ไปตามที่ต้องการ โดยประยุกต์จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Theory) ของ Freeman (Freeman, Rusconi, Signori, & Strudler, 2012) ได้อธิบายไว้ว่า การให้บริการจำเป็นต้องมีการกำหนดวิธีการตามกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ มีค่านึงถึงผลประโยชน์ และความสะดวกสบายของผู้รับบริการ มีการติดต่อกับผู้รับบริการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร เช่น การเปิดรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ จึงทำให้กรมสรรพากร มีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้เสียภาษี โดยค่านึงถึงผลประโยชน์และความสะดวก รวดเร็ว ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเป็นสำคัญ Pangkae (2005) พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่การให้บุคคลที่ควบคุมอยู่ในกฎเกณฑ์ดังกล่าว ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ การแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้เป็นธรรมอยู่ตลอดเวลา จึงจะส่งผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แต่อาจเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบขึ้นได้ (Pornoy, 2012)

ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง หลักเกณฑ์ในการบริหารราชการ การปกครอง บ้านเมือง รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐให้เป็นไปตามคุณธรรมและจริยธรรม การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และค่านึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นหลัก โดยประยุกต์จากหลักการ Corporate Governance of State-Owned Enterprises ของ Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD (OECD, 2005) ซึ่งหลักธรรมาภิบาลช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Deloitte, 2016) ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และยังส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลอีกด้วย (Securities and Exchange Commission, 2018) แต่กรณีที่มีการดำเนินงานของภาครัฐนั้นก่อความเสียหายแก่ประชาชน ก็ส่งผลกระทบต่อการกำกับดูแลที่ดีเป็นแรงผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ต้องแสดงความรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้นได้ (Paul, 1992)

นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technology Innovation) หมายถึง แนวคิด ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการใหม่ ๆ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงมีการนำนวัตกรรมมาใช้จนเกิดเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ หรือเกิดเป็นนวัตกรรมของกระบวนการใหม่ขึ้นในตลาด โดยนำหลักการเรื่อง Technological Innovation ของ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2013) มาใช้ในการอธิบาย

และหากองค์กรเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ ก็จะสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (Arpaci, 2010; Torugsa & Arundel, 2015) โดยลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและการดำเนินชีวิต (Ratten, 2015) ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการในต้นทุนที่ต่ำ (Lawson-Body, Keengwe, Mukankusi, Illia, & Miller, 2008; Behera, Nayak, & Das, 2015) และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้สูงขึ้นได้ (Yongan, Umair, Seoyeon, & Madiha, 2019)

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (Service Performance) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานด้านบริการในการให้บริการและการช่วยเหลือลูกค้าที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ (Liao & Chuang, 2004) ซึ่งประกอบอยู่ในความสนใจ มารยาทที่ดี และลักษณะของการให้บริการที่เป็นมิตร จนเกิดเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Gottlieb, Grewal, & Brown, 1994) ผลลัพธ์ที่องค์กรได้รับ ส่งผลให้เกิดทักษะการให้บริการของพนักงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและน่าเชื่อถือ (Brady & Cronin, 2001)

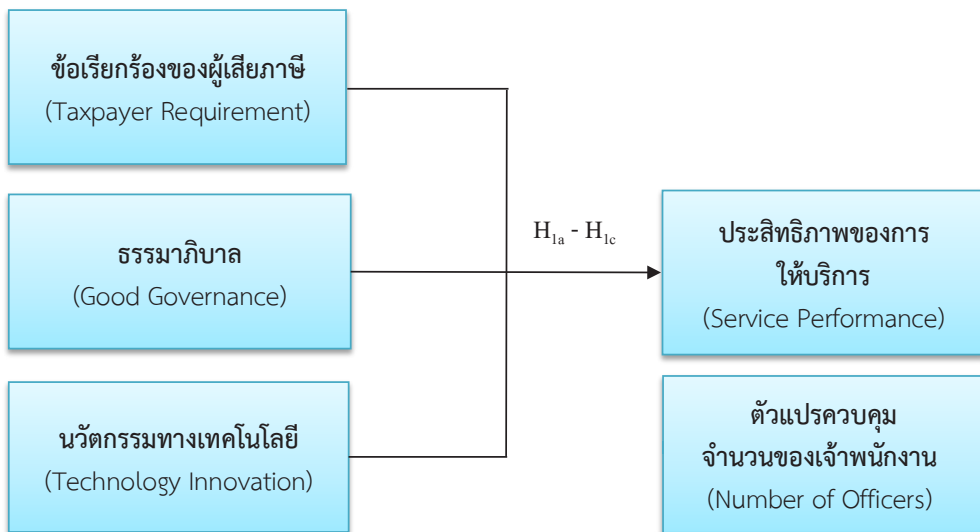
งานวิจัยนี้ ใช้จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน (Number of Officers) เป็นตัวแปรควบคุมในการศึกษา เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย ธรรมชาติ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดย Ngowsiri, Ussahawanitchakit, and Pratoom (2013) ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน จะใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งองค์กรขนาดเล็ก จำนวนพนักงานน้อยจะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรได้รวดเร็วกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ในงานวิจัยนี้ใช้ตัวแปรจำนวนพนักงานมาเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เพื่อร่วมในการวิเคราะห์ โดยกำหนดให้ 0 หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีจำนวนเจ้าพนักงานไม่เกินหรือเท่ากับ 10 คน และกำหนดให้ 1 หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีจำนวนเจ้าพนักงานเกิน 10 คน

ผู้วิจัยเลือกทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย ธรรมชาติ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร โดยประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีมาใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยเริ่มจากทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นิยมนำมาใช้ในการอธิบายแนวคิดทางการจัดการองค์กรและแนวคิดทางด้านจริยธรรม โดยทั่วไปประสิทธิภาพของบริษัทที่คืนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญกับการแสวงหากำไร การสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ซึ่งมีทั้งผู้มีส่วนได้เสียภายในบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกบริษัท เพราะบุคคลเหล่านี้สามารถทำให้บริษัทประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นได้ หากบริษัทมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย เข้าใจความต้องการ และเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกิจการแล้ว จะส่งผลให้บริษัทได้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานและสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้นได้ (Freeman, 1984) ดังนั้น จึงนำทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมาใช้อธิบายถึงกรอบแนวคิดงานวิจัยและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี ธรรมาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร และประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ (Cognitive Theory) ซึ่งอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมกับปัจจัยเฉพาะตัวบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งด้านบวกและด้านลบ (Bandura, 1997) เช่น การรับรู้ถึงผลงานหรือผลสำเร็จ (Baron & Henry, 2010) หรือประสบการณ์ที่ล้มเหลวของบุคคลในอดีต ที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลนั้น ๆ เกิดการปรับปรุงและเรียนรู้เพิ่มขึ้น (Ucbasaran, Westhead, & Wright, 2008) จนเกิดเป็นความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะตัวบุคคล และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามสภาพแวดล้อมที่ตนได้รับรู้

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดและตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย และทฤษฎีการเรียนรู้ มาใช้ในการอธิบาย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าพนักงานตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของกรมสรรพากร จำนวน 969 หน่วย (Revenue Department, 2016b) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยทำการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% เปิดตาราง Krejcie และ Morgan

(Krejcie & Morgan, 1970) นำมาคัดเลือกหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 หน่วย สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนและเลือกตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 278 หน่วย ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 156 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 56.11 มีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 ถือว่ายอมรับได้ว่ามีจำนวนตัวอย่างเพียงพอที่จะนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ทางสถิติได้ (Aaker, Kumar, & Day, 2007) จากนั้นระยะเวลาหนึ่งเดือนครึ่ง ทดสอบความอคติของการไม่ตอบกลับ (Non-Response Bias Test) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มตอบกลับและกลุ่มไม่ตอบ แสดงว่าไม่มีปัญหาความมีอคติของการไม่ตอบกลับ (Armstrong & Overton, 1977)

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี ธรรมชาติทางเทคโนโลยี และประสิทธิภาพของการให้บริการ ใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale Ranging) ประเมินค่า 5 ระดับ จากระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 ถึงระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด = 5 และ 4) ข้อเสนอแนะ เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

วิเคราะห์ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Churchill, 1979) และวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Corrected Item-total Correlation ด้วยสถิติของ Pearson Correlation มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.483-0.851 หากค่ามากกว่า 0.20 ขึ้นไป ถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพดี (Tayraukham, 2015)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.30) อายุระหว่าง 40-50 ปี (ร้อยละ 37.20) สถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 57.10) การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.40) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 69.20) และ

ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ (ร้อยละ 74.40)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค (ร้อยละ 78.80) มีจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน น้อยกว่า 10 คน (ร้อยละ 79.50) รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงาน มากกว่า 700,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 58.30) และภาษีอากรที่จัดเก็บได้ในปีที่ผ่านมาโดยประมาณ น้อยกว่า 100,000,000 บาท (ร้อยละ 68.60)

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (ตารางที่ 1) จากการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยใช้ Pearson Correlation Matrix พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.367-0.589 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.8 และค่า Variance Inflation Factor (VIFs) ที่ใช้ในการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 1.027-1.540 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 (Gujarati & Porter, 2009) และค่า Tolerance อยู่ในช่วงระหว่าง 0.649-0.974 ซึ่งผลที่ได้มีค่าน้อยกว่า 1 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) แสดงว่าไม่พบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างคู่ตัวแปร

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร (Variables)	SEX	AGE	SP	TR	GG	TI	NO
ค่าเฉลี่ย	1.76	2.92	4.06	4.07	4.28	4.22	1.53
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.427	0.905	0.679	0.677	0.607	0.675	1.115
ประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP)			1				
ข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย (TR)			0.449**	1			
ธรรมภิบาล (GG)			0.489**	0.419**	1		
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (TI)			0.589**	0.367**	0.529**	1	
จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน (NO)			0.006	-0.014	-0.008	-0.018	1

** represent statistical significance at = 0.05 (n = 156)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Regression Analysis: Ordinary Least Square: OLS) วิเคราะห์สมการด้วยวิธี Enter พบว่า ข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย ธรรมภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ ร้อยละ 65.60 ($R = 0.656$) มีค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ส่งผลถึงร้อยละ 43.00 ($R^2 = 0.430$) อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (S.E.est) = 0.519 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ส่งผลถึง ร้อยละ 41.50 (Adjusted R² = 0.415) โดยมีสมการพยากรณ์ในการวิจัย ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP)} = 0.558 + 0.224(\text{TR}) + 0.198(\text{GG}) + 0.416(\text{TI})$$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวแปร (Variables)	ประสิทธิภาพของการให้บริการ (SP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
Constant	0.558	0.344	1.624	0.107
ข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย (TR)	0.224	0.069	3.240***	0.001
ธรรมาภิบาล (GG)	0.198	0.085	2.328**	0.021
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (TI)	0.416	0.074	5.597***	0.000
จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน (NO)	0.016	0.035	0.440	0.661

Variance Inflation Factor: VIFs = 1.027-1.540, Durbin-Watson = 1.922, Tolerance = 0.649-0.974, R = 0.656, R² = 0.430, Adjusted R² = 0.415, S.E.set = 0.519

*** and ** represent statistical significance at = 0.01 and 0.05 levels respectively (n = 156)

การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ H_{1a} ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย ($\beta_1 = 0.224$, $p < 0.001$) สมมติฐานที่ H_{1b} ธรรมาภิบาล ($\beta_2 = 0.198$, $p < 0.05$) และสมมติฐานที่ H_{1c} นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ($\beta_3 = 0.416$, $p < 0.001$) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_{1a}, H_{1b}, และ H_{1c} ที่กล่าวว่าข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย ธรรมาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมสรรพากร

อภิปรายผล

1. ข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรมีระบบการให้บริการผู้เสียหายอย่างทั่วถึงครอบคลุม ผู้บริหารให้ความสำคัญกับข้อเรียกร้องของผู้เสียหาย มุ่งเน้นนโยบาย การส่งผ่านนโยบายผู้บริหารระดับสูงสู่ทุกพื้นที่ทั่วประเทศอย่างรวดเร็วและมีการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริการ

มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pangkae (2005) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย การประสานงานภายในและภายนอกองค์กร คุณลักษณะขององค์กร คุณภาพของบุคลากร และการปรับตัวให้เข้ากับระบบงานใหม่ ๆ มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในผลสำเร็จของการปฏิบัติตามนโยบาย

2. การกำกับดูแลที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรได้ดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจของกรมสรรพากร ตามยุทธศาสตร์ที่ 6: เรื่องการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ สร้างธรรมาภิบาลในองค์กรและบุคลากร ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ บทบาทและคุณภาพบุคลากร ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย เกิดความคุ้มค่ากับภาครัฐ และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561 ที่เห็นชอบแผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และนโยบายรัฐบาล ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paul (1992) ได้กล่าวว่า การแสดงความรับผิดชอบของภาครัฐที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ถือเป็นส่วนหนึ่งที่กระทบต่อการกำกับดูแลที่ดีและเป็นแรงผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เกิดความรับผิดชอบต่อประชาชน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deloitte (2016) ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาลที่ดีสามารถส่งเสริมให้หน่วยงานนั้น ๆ มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้

3. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรมีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานจัดเก็บภาษี มีระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ครบทุกกระบวนการ อีกทั้งผู้บริหารและบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lawson-Body et al. (2008) ได้กล่าวถึงการที่รัฐบาลนำข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยต้นทุนที่ต่ำ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arpaci (2010) ได้กล่าวถึงองค์กรที่มีการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ภายในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดนวัตกรรมในการดำเนินงานที่ทันสมัยขึ้นได้ ช่วยให้ผู้บริหารในองค์กรภาครัฐสามารถวางแผนนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญและเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร เพิ่มการปฏิสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่นระหว่างประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ Torugsa and Arundel (2015) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด และมีอิทธิพลก่อให้เกิดผลประโยชน์กับองค์กรในทางที่ดีขึ้นได้ จากการนำนวัตกรรมนั้นมาใช้แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การส่งต่อการให้บริการในทางปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลของงานวิจัยนี้เป็นข้อเสนอแนะให้ทราบถึงข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษี ธรรมดาภิบาล และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษี อันจะทำให้ผู้เสียภาษีได้เข้าถึงบริการของกรมสรรพากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษี รวมถึงประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดีผ่านสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการกำกับดูแลที่ดี ช่วยให้ส่งเสริมธรรมดาภิบาลในการบริหารราชการได้เพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย รวมถึงการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

งานวิจัยนี้ขอแนะนำเสนอเพื่อเป็นข้อสารสนเทศให้กรมสรรพากร ได้เห็นถึงการเข้าใจถึงข้อเรียกร้องของผู้เสียภาษีนั่น จะลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างกัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขยายฐานการจัดเก็บภาษี พัฒนาการบริการใหม่ ๆ ที่เข้าถึงผู้เสียภาษี สร้างความตระหนักรู้ถึงหลักธรรมดาภิบาลอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นสนับสนุนเจ้าพนักงานด้วยการใช้เครื่องมือ ให้การเรียนรู้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสรรพากรพื้นที่สาขา เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นหรือการรับรู้ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา จึงอาจไม่ครอบคลุมตัวแปรทั้งหมด ดังนั้น ควรนำวิจัยเชิงคุณภาพมาบูรณาการในการศึกษา ด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เข้ามาช่วยในการศึกษา เพื่อขยายความรู้ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ รวมถึงการใช้เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล โทรศัพท์ แบบสอบถามออนไลน์) เพื่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และควรขยายขอบเขตการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ หรือหน่วยงานจัดเก็บภาษีอื่น เช่น กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นในหน่วยจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการเพิ่มธรรมดาภิบาลให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต รวมถึงนำตัวแปรอื่น ๆ มาช่วยในการศึกษา เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษี (Taxpayer Relationships) การปฏิบัติงานแก่ผู้เสียภาษีแบบบูรณาการ (Integration Taxpayer Compliance) และตัวแปรด้านการตอบสนองต่อผู้เสียภาษีอย่างทันทีทันใด (Immediately Taxpayer Responsiveness) มาศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2007). *Marketing research* (9th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating non-response bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(3), 396-402.
- Arpaci, I. (2010). E-government and technological innovation in Turkey: Case studies on governmental organizations. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(1), 37-53.
- Bandura, A. (1997). *A self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Bank of Thailand. (2020). *Monetary policy report, march 2020. BOT press release no. 21/2020*. Retrieved from <https://www.bot.or.th/English/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n2163.aspx> [in Thai]
- Baron, R. A., & Henry, R. A. (2010). How entrepreneurs acquire the capacity to excel: Insights from research on expert performance. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 4(1), 49-65.
- Behera, A., Nayak, N., & Das, H. (2015). Performance measurement due to IT adoption. *Business Process Management Journal*, 21(4), 888-907.
- Brady, M. K., & 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.
- Deloitte. (2016). *Good governance driving corporate performance? A meta-analysis of academic research & invitation to engage in the dialogue*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/risk/deloitte-nl-risk-good-governance-driving-corporate-performance.pdf>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: Stakeholders approach*. Boston: Pitman.
- Freeman, R. E., Rusconi, G., Signori, S., & Strudler, A. (2012). Stakeholder theory (IES): Ethical ideas and managerial action. *Journal of Business Ethics*, 109(1), 1-2.
- Gottlieb, B. H., Grewal, D., & Brown, S. W. (1994). Consumer satisfaction and perceived quality: Complementary or divergent construct?. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 875-885.
- Gujarati, D. N., & Porter D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). New York: McGraw Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Lawson-Body, A., Keengwe, J., Mukankusi, L., Illia, A., & 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., & Chuang, A. (2004). A multi-level investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal, 46*(1), 41-58.
- Ngowsiri, S., Ussahawanitchakit, P, & Pratoon, K. (2013). Strategic knowledge management creativity and service performance. *Review of Business Research, 13*(4), 5-38. **[in Thai]**
- OECD: Organization for Economic Co-operation and Development. (2005). *OECD guidelines on corporate governance of state-owned enterprises*. Retrieved from <https://www.oecd.org/daf/ca/oecd-guidelines-corporate-governance-soes-2005.htm>
- OECD: Organization for Economic Co-operation and Development. (2013). *OECD fractal manual* (6th ed.). Retrieved from <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=2688>
- Pangkae, P. (2005). *Expectation of success in implementing the policy to control entertainment places: A case study of government officers in Samutprakarn province* (Master's thesis). Mahidol University, Nakhon Pathom. **[in Thai]**
- Paul, S. (1992). Accountability in public services: Exit, voice and control. *World Development, 20*(7), 1047-1060.
- Pornoy, V. (2012). *The study of the risky performance of the officer's failure to comply with the regulations of financial and public procurement* (RMUTT Research Repository). Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani. **[in Thai]**
- Public Sector Development Group. (2016). *Subject new age revenue without conflict of interest. News number 20/2560 Bangkok: Revenue department*. Retrieved from http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news20_2560.pdf **[in Thai]**
- 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.
- Revenue Department. (2016a). *The implementation of this strategic plan national e-payment*. Retrieved from <http://www.rd.go.th/> **[in Thai]**
- Revenue Department. (2016b). *Database of management structure of the Revenue Department*. Retrieved from <http://www.rd.go.th/publish/324.0.html> **[in Thai]**

-
- Revenue Department. (2016c). *The Revenue Department fiscal year 2019*. Retrieved from http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_62.pdf [in Thai]
- Roadmap Digital RD. (2020). *Roadmap digital of the Revenue Department (rd.go.th) 2016-2020*. Retrieved from <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf> [in Thai]
- Securities and Exchange Commission. (2018). *Corporate governance and sustainability development*. Retrieved from <http://www.cgthailand.org/TH/principles/CG/Pages/cg-concept.aspx> [in Thai]
- Tayraukham, S. (2015). *Research methodology for social sciences and humanities* (3rd ed.). Mahasarakham: Mahasarakham University. [in Thai]
- Torugsa, N., & Arundel, A. (2015). 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.
- Ucbasaran, D., Westhead, P., & Wright, M. (2008). Opportunity identification and pursuit: Does an entrepreneur's human capital matter?. *Small Business Economic*, 30(2), 153-173.
- Yongan, Z., Umair, K., Seoyeon, L., & Madiha, S. (2019). The influence of management innovation and technological innovation on organization performance. A mediating role of sustainability. *Open Access Journal*, 11(2), 1-21.