

การจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน
สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Innovative Service Management of Excise Office in Three Southern
Border Provinces Thailand

อัศคภพ ทยานศิลป์

Aukkapop Thayansin

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส

Narathiwat Area Excise Office

E-mail: reggaedeaw@gmail.com

Received 04-03-2024; Revised 28-03-2024; Accepted 04-04-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการสำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการจัดการ นวัตกรรมการบริการ ประชาชน (3) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการ ประชาชน การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ทำการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของยามาเน จำนวน 252 คน ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวและสหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ด้านการจัดการ นวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีต่อการจัดการ นวัตกรรมการบริการประชาชน จำแนกด้วย ลักษณะประชากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการ

จัดการนวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้สัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมบริการประชาชนเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญในระดับต่ำ

คำสำคัญ การจัดการ; นวัตกรรมบริการ; สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

This research aimed to (1) verified Innovative service Management of Excise Office in three Southern border Thailand (2) compare Innovative service Management of Excise Office via demographic factors of respondents (3) explain correlation between Innovative service Management of Excise Office with affecting factors. This was quantitative research, 252 attendants of Excise Office in 2022 fiscal year. Questionnaires was data collection tools, statistical analysis were percentages mean and standard deviation t test ONE WAY ANOVA and Pearson coefficient. Findings were as follows; (1) verified Innovative service Management of Excise Office in three Southern border Thailand was high level. (2) there were statistical significant difference among respondents, attitude toward Innovative service Management via respondents, demographic factors. (3) correlation between Innovative service Management of Excise Office with affecting factors was statistical positive at .001 level.

Keywords : Management; Service Innovation; Excise office three southern border Thailand

บทนำ

ปัจจุบัน ความต้องการในการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน เปลี่ยนไปจากบริบทที่แวดล้อมเดิมความต้องการได้รับบริการ เปลี่ยนแปลงไปด้วย แนวทางที่หน่วยงานภาครัฐ จะต้องจัดการองค์การให้บริการรวมถึงกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมทางภาครัฐ ที่ต้องเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของประชาชน อาทิเช่น การฝึกอบรมพนักงานในองค์การให้มีแนวคิดที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะการใช้สื่อออนไลน์ในการดำเนินให้บริการประชาชน จากเหตุผลดังกล่าว และแนวคิดทฤษฎีเรื่องของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การที่ระบุว่า การพัฒนาองค์การก็คือการทำให้องค์การนั้นดีขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิม ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ระบบโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงทัศนคติในการทำงาน ปัจจุบันการพัฒนาองค์การกลายเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารตลอดจนขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้า ก้าวทัน

การเปลี่ยนแปลง และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบตลอดจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น (HREX.asia, 2023: Online) และการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับ สภาพการณ์ที่สุดได้แก่ การนำนวัตกรรมเข้า ประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์การ (ปัญญา เลิศไกร, 2019)

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังเป็น หน่วยงานที่ดำเนินการจัดเก็บ ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่ จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น พันธกิจ ของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน การนำนวัตกรรม มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี การผลักดันนโยบายภาษีเพื่อความผาสุกของ ประชาชน การพัฒนาองค์การตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ในช่วงทศวรรษ ที่ผ่านมา ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยน รูปแบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ซึ่ง เทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดตลาดใหม่กลุ่มลูกค้าใหม่ รวมถึงคู่แข่ง ใหม่ ๆ ทำให้องค์กรหยุดชะงักเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง รวดเร็ว ซึ่งอาจจะเกิดจาก การพัฒนาเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดหรือการพัฒนาองค์การอย่างรวดเร็ว องค์กรจำนวนมากมีการลงทุน ด้านเทคโนโลยีแต่พบว่าเทคโนโลยีนั้นไม่มีส่วนช่วยพัฒนาให้องค์กรดีขึ้น หรือเทคโนโลยีที่ลงทุนนั้นมี มูลค่าที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับการนำมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ มากพอ หรือ เรียกว่า Digital Disruption (KPMG, 2017) เทคโนโลยี ดิจิทัลมีส่วนสำคัญในการที่หน่วยงาน ทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการ ทำงานให้ ได้มากที่สุด รวมถึงองค์การภาครัฐในประเทศไทยที่ต้องมี การปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง อย่างมาก เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน การลดขั้นตอนการทำงาน ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำและลด ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การลดระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งจะสามารถ ช่วยลดต้นทุนในการ ดำเนินงาน และส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น และพึงพอใจในการใช้บริการ (Phithuwan, 2016; Anan, 2017)

การนำนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน ประกอบไปด้วย นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง เป็นกระบวนการจัดการใหม่ที่ส่งผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนทำการใหม่ปรับปรุง รูปแบบของการให้บริการใหม่สร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการนวัตกรรมกระบวนการปฏิบัติ ใหม่ ๆ เป็นการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการภาครัฐ และกระบวนการจัดการใหม่ที่ ส่งผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน นวัตกรรมบริการ เป็นการยกระดับประสิทธิภาพ ไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรม การบริการ หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้า และบริการใหม่ หรือกิจกรรมใหม่ ๆ

เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการของสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัย การจัดการนวัตกรรม การบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

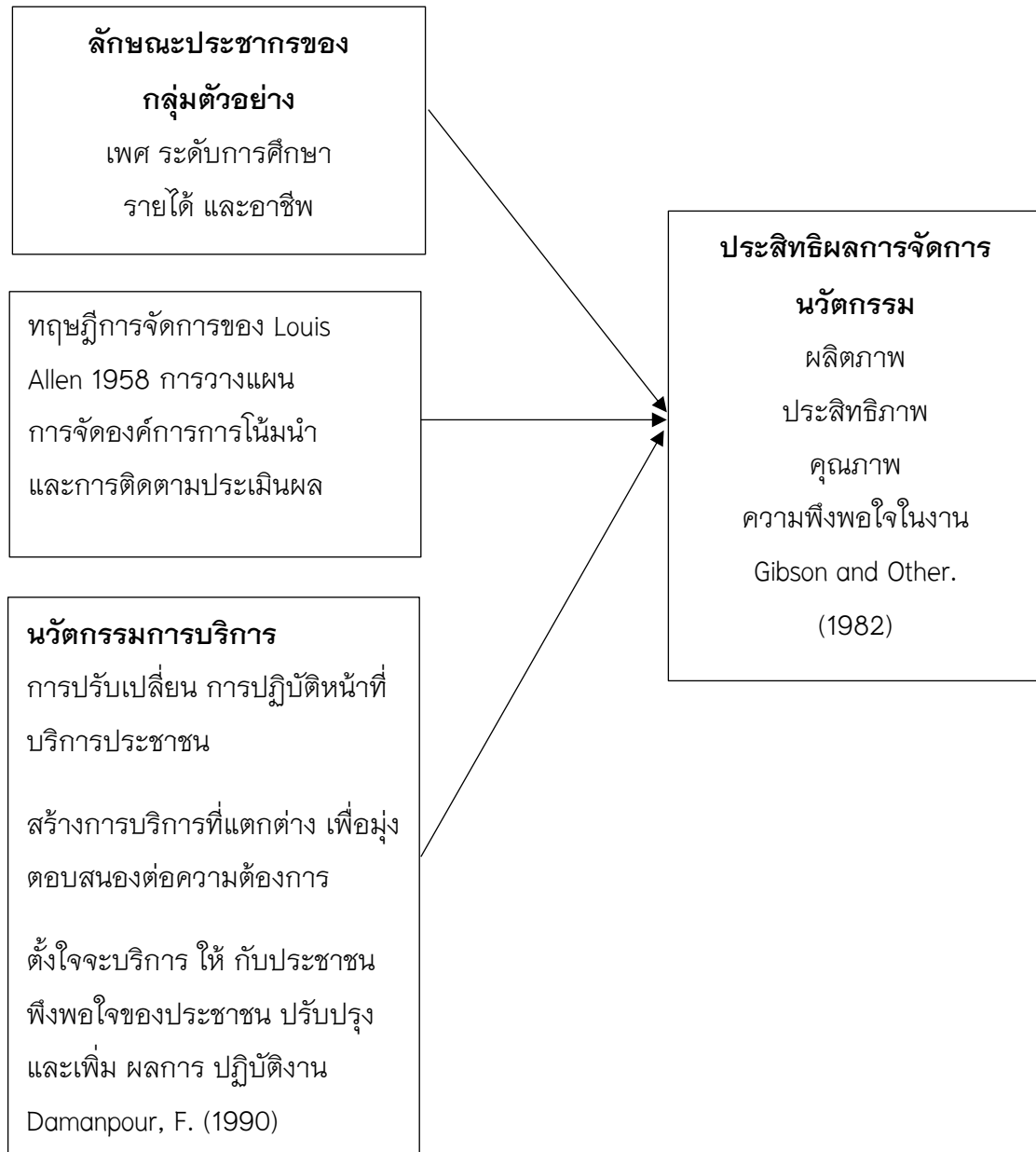
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการ นวัตกรรม การบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการจัดการนวัตกรรม การบริการประชาชน
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรม การบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้สัมพันธ์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรม การบริการประชาชน

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการนวัตกรรม การบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยทำการ ทบทวน วรรณกรรม ประกอบด้วย ดังนี้ 1. แนวคิด และทฤษฎี การจัดการ 2. แนวคิดและทฤษฎี นวัตกรรม 3. แนวคิดและทฤษฎี ประสิทธิภาพการจัดการ 4. กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ทำการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ยามาเนจำนวน 252 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า ที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวและสหสัมพันธ์ เพียร์สัน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัยด้านการจัดการ

1. การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.70 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ = 3.61 รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.56

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าข้อ 1 ด้านนวัตกรรมบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 รองลงมาคือ ข้อ 2 ด้านการควบคุมและประสานงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.73 และน้อยที่สุด ข้อ 4 ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 3.43

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการนวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ พบว่า การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 สรุปว่า การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้านอายุ ระดับการศึกษา จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของ

ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ นวัตกรรมการบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน มีระดับค่อนข้างต่ำ เป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชนเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

การอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านผลิตภาพภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1. การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตมีความโปร่งใสตรวจสอบได้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.63 รองลงมาคือ ข้อ 2. ระบบการจัดการมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อความสะดวกของประชาชนผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.61 รองลงมาคือ ข้อ 3. ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บนำไปใช้ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) นวัตกรรมการบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการผู้ประกอบการแต่ละรายสามารถใช้ความรู้ที่มีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้มากหรือน้อยแตกต่างกันไปผู้ที่ขาดความรู้ในการประกอบการย่อมจะเสียเปรียบคู่แข่ง ผู้ประกอบการจึงควรมีเครื่องมือในการจัดการธุรกิจของตนซึ่งสิ่งที่ผู้เขียนกล่าวถึงนี้ก็คือ นวัตกรรมการบริการ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของนวัตกรรมการบริการ ความต้องการของลูกค้าที่ผลักดันให้เกิดนวัตกรรมการบริการ การส่งมอบนวัตกรรมการบริการ การจัดการนวัตกรรมการบริการ โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ของบทความได้รวบรวมมาจากทัศนะและการวิเคราะห์ของนักวิชาการ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งการยกตัวอย่างในส่วนของการสร้างบริการใหม่ เพื่อสะท้อนลักษณะของนวัตกรรมการบริการให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ นวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 1 ด้านนวัตกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 รองลงมาคือ ข้อ 2 ด้านการควบคุมและประสานงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.73 และน้อยที่สุด ข้อ 4 ด้านการจัด

องค์การ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 3.43 สอดคล้องกับปัญญา เลิศไกร, นิรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, ลัญจกร นิลกาญจน์, และกฤตพร แซ่แ่ง สายจันทร์ (2562, น.3745) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กรโดยการจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้นำองค์กร และสมาชิกในองค์กรต้องให้ความสำคัญเพราะยุคสังคมที่มีการสื่อสารสะดวกรวดเร็ว เป็นสังคมที่ทุกคนมีทางเลือกในการใช้บริการมาก องค์กรจะต้องเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ที่นำเสนอสิ่งที่เหมาะสมให้ผู้รับบริการ การนำนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและจัดการนวัตกรรมนั้นอย่างเหมาะสม จะเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สร้างผลผลิตผลงานคุณภาพออกมาอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กร เน้นกระบวนการพัฒนาศักยภาพคนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมของสมาชิกในองค์กร ใช้นวัตกรรมที่เป็นรูปแบบการจัดการมาเป็นตัวตั้งเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม จะทำให้สมาชิกองค์กรเป็นกลุ่มคนแห่งการเรียนรู้และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้หรือองค์กรสมรรถนะสูง ด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคคลและทีมงานอย่างต่อเนื่องจะเป็นประเด็นหลักที่สำคัญ ซึ่งบุคคลในองค์กรจะสามารถร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ที่ท้าทายและมีคุณค่า สามารถสร้างแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างผลงานคุณภาพให้กับองค์กร ให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลางผลการ ทดสอบ พบว่า การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 สรุปว่า การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร ด้านอายุ ระดับการศึกษา จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการนวัตกรรมบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมบริการประชาชน มีระดับค่อนข้างต่ำ เป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ นวัตกรรมบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมบริการประชาชนเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับ (ธีรพล วินิจวัฒน์โกมล, 2566) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม ในองค์การ ภาครัฐไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การ

ภาครัฐของไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกกับประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การภาครัฐของไทยผ่านความสามารถในการจัดการนวัตกรรม และมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสามารถในการจัดการนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การภาครัฐของไทย ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะมาเป็นผู้นำในองค์การ และการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์การ และ (สุदारัตน์ พิมลรัตน์กานต์, 2562) ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืนของอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทยผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า 1) ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสร้างคุณค่าร่วมกันบนความเป็นเลิศทางการแข่งขัน 2) ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน 3) การสร้างคุณค่าร่วมกันบนความเป็นเลิศทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน 4) ศักยภาพการพัฒนาทุนมนุษย์แบบพลวัตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม 5) การจัดการการเปลี่ยนแปลงบนความหลากหลายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม 6) ศักยภาพการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจแบบสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.70 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 3.61 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.56 แสดงว่าสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 1 ด้านนวัตกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 รองลงมาคือ ข้อ 2 ด้านการควบคุมและ

ประสานงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.73 และน้อยที่สุด ข้อ4ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 3.43 แสดงว่า การให้บริการประชาชนนั้นควรเน้นที่การมีนวัตกรรมการจัดการ โดยเฉพาะด้านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แต่ที่ต้องพัฒนาอย่างมาก ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ ที่อาจหมายถึงการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน และการจัดบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและผลิต ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชู หน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล
3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับกองและแผนก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับข้าราชการและบุคลากรของกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลังเพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภาพรวม
2. ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมการบริการ
3. ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการและบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่ยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมการบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 15–24.
- ธีรพล วินิจวัฒน์โกมล. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม ในองค์การภาครัฐไทย. เข้าถึงได้จาก: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/266478>.
- ปัญญา เลิศไกร, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, ลัญจกร นิลกาญจน์, และกฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์. (2562). การจัดการนวัตกรรมการพัฒนางค์กร. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(8), 3745–3757
- สุदारัตน์ พิมลรัตน์กานต์. (2562). ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานขององค์การที่ยั่งยืนของอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.*
- Anan, K. (2017). *Digital Government*. Annual meeting 2017 by Office of the National Economic and Social Development Council: Drive plan number 12 to the future of Thailand, 1–12.

Damanpour, F. (1987). The Adoption of Technological, Administrative, and Ancillary Innovations: Impact of Organizational Factors. *Journal of Management*. 13(4), 675–688.

Gibson and Other. (1982). *Organizational: Behavior, Structure, Process Behavior*. Dallas, Texas: Business Publication, Inc.

HREX.asia. (2019). *การพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ*. เข้าถึงได้จาก: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190610-organization-development-od>, 8 มิถุนายน 2566.

KPMG. (2017). *Destination (Un) Know*. Retrieved from: www.kpmg.com/digital.

Louis A. Allen. (1958). *Management and Organization*. McGraw-Hill, 1958 – 353 USA

Phithuwan, K. (2016). *Thai government and stepping into the digital government*. The Secretariat of the House of Representatives.