

# ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

## A Causal Relationship Model of Factors Influencing Effectiveness Performance of Personnel Area Revenue Office in Regional Revenue Office 10

ทัศนียา วงศ์มาศ, ยูพาพร ยูภาค และภักดี โพธิ์สิงห์

Tsneeya Wongmas, Yupaporn Yupas and Pakdee Phosing

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: tassayalaws@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ วัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนารอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อตรวจสอบสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการตรวจสอบยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยเทคนิคการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 900 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.352 ถึง 0.670 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง การยืนยันโดยการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) และวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรม Amos Version 21.0

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลจากการสัมภาษณ์และทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียว คือ ผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง

2. รูปแบบเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า CMIN/df เท่ากับ 1.289 ค่า p-value เท่ากับ 0.056 GFI เท่ากับ 0.989 AGFI เท่ากับ 0.974 RMR เท่ากับ 0.012



RMSEA เท่ากับ 0.018 NFI เท่ากับ 0.990 TLI ค่าเท่ากับ 0.995 และ CFI เท่ากับ 0.998 อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงตามลำดับ องค์ประกอบทั้งหมดอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 68.30

3. ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ารูปแบบมีความสอดคล้องกัน (Mdn = 5.00, IRQ = 5.00-5.00) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.60)

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงาน

### Abstract

The objectives of this research were to determine factors that influence effectiveness performance of personnel area revenue office in regional revenue Office 10, to a hypothesis of a causal relationship between factors that influence an effectiveness performance of personnel area revenue office, and to confirmatory factors between hypothetical model with quantitative data and find power to predict an effectiveness performance of personnel in area revenue office in regional revenue Office 10. The sample were personnel on performance in area revenue office of 900. The research instrument used in this research was a questionnaire that discrimination was 0.352 to 0.670 and 0.967 of reliability. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, the skewness, kurtosis, connoisseurship and test validity of model by path analysis using Amos program.

#### **The research results indicated that:**

1. From interview and review documents related research a causal relationship of factors that influence effectiveness performance of personnel area revenue office in regional revenue Office 10 were variables that influence causes by direct only on as transformational leadership, organizational culture, and organizational commitment, variables that influence in a direct and indirect cause of an effectiveness performance of personnel area revenue office as transformational leadership.

2. The model was valid and fitted to empirical data (CMIN/df equals 1.289, a p-value = 0.056 GFI = 0.989 AGFI = 0.974, RMR = 0.012, RMSEA = 0.018, NFI = 0.990, TLI



= 0.995, CFI =0.998). Total effect of variables that affect a effectiveness performance of personnel area revenue office were the most organizational culture and transformational leadership, respectively. The predicted accounted for 68.30% of variance in the effectiveness.

3. Expert group agree that a model was consistent (Mdn = 5.00, IRQ (Q3-Q1) = 5.00-5.00) and appropriate at high level (97.60%).

**Keywords:** Effectiveness; Performance

## 1. บทนำ

กระทรวงการคลังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินการคลังแผ่นดิน การประเมินราคาทรัพย์สิน การบริหารพัสดุภาครัฐกิจการ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ทรัพย์สินของแผ่นดิน ภาษีอากรการรัษฎากร กิจการหารายได้ ที่รัฐมีอำนาจดำเนินการได้ แต่ผู้เดียวตามกฎหมาย และไม่อยู่อำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการอื่น กลุ่มภารกิจที่อยู่ในสังกัด กระทรวงการคลังที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี คือ กลุ่มภารกิจด้านรายได้ ประกอบด้วย 3 กรม คือ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรม สรรพากร กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance, 2016) โดยเฉพาะกรมสรรพากร เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังมี ภารกิจหลักที่สำคัญ คือ 1) การจัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม 2) เสนอแนะนโยบายจัดเก็บภาษีอากร และแก้ไข กฎหมายภาษีอากร เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขัน ในระดับสากล และเพื่อบรรเทาภาระภาษี ของประชาชน และ 3) ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เพื่อสร้างโอกาสในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร

ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้ และค่าใช้จ่ายพร้อมใช้ ช่องทางต่างๆ (Chantupa, 2015 : 40-50)

แต่ผลการดำเนินงานของกรมสรรพากร ปี 2559 (รอบ 9 เดือน) พบว่า จัดเก็บรายได้ รวม 1,263,883 ล้านบาท ต่ำกว่าประมาณการ 92,191 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.8 (สูงกว่า ปีที่แล้วร้อยละ 1.0) โดยภาษีที่จัดเก็บได้ต่ำกว่า ประมาณการที่สำคัญ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มจัดเก็บ ได้ต่ำกว่าประมาณการ 40,517 ล้านบาทหรือร้อยละ 7.0 (สูงกว่าปีที่แล้วร้อยละ 1.1) โดยภาษีมูลค่า เพิ่มจากการนำเข้าจัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการ 33,227 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.1 (ต่ำกว่าช่วง เดียวกันปีที่แล้วร้อยละ 3.8) เนื่องจากมูลค่าการนำ เข้าที่หดตัวอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลจากราคา น้ำมันดิบที่ลดลงขณะที่ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บ จากการบริโภคภายในประเทศจัดเก็บได้ต่ำกว่า ประมาณการ 7,290 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.1 (แต่สูงกว่าช่วงเดียวกันปีที่แล้วร้อยละ 4.2) ภาษีเงินได้ปิโตรเลียมจัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการ 40,401 ล้านบาท หรือร้อยละ 47.9 (ต่ำกว่า ช่วงเดียวกันปีที่แล้วร้อยละ 44.8) เนื่องจากราคา น้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติ (เหลว) ลดลง ส่งผลให้



ผู้ประกอบการมีกำไร เพื่อชำระภาษีลดลงอย่างไร ก็ดีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บได้สูงกว่า ประมาณการ 7,616 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.1 (สูงกว่าช่วงเดียวกันปีที่แล้วร้อยละ 5.9) โดยภาษีหัก ณ ที่จ่ายภาคเอกชนจากเงินเดือน (ภ.ง.ด. 1) และอสังหาริมทรัพย์ จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการ เนื่องจากการขยายตัวของฐานเงินเดือนที่สูงกว่า ประมาณการและผลจากมาตรการกระตุ้น เศรษฐกิจ ภาคอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาลในช่วงที่ ผ่านมา (Ministry of Finance, 2016 : 3-4) สอดคล้องกับมนัส มนุกุลกิจ (Manoonkit, 2005 : 65-67) ที่พบว่า ปัญหาที่มีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ จำนวนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงาน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานและ สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่ได้รับไม่สร้างแรงจูงใจ และขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ทศคนคติ ในการเสียภาษีอากรไปในทางลบ พฤติกรรมในการ หลบเลี่ยงภาษีอากร ขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องภาษีอากรอย่างแท้จริง ทำให้ไม่ทราบถึง ประโยชน์และผลตอบแทนของการเสียภาษีอากร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ กรุงเทพมหานคร แต่ละสำนักงานสูงหรือต่ำกว่า เกณฑ์ปกติตามสภาพของพื้นที่รับผิดชอบ

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา และมนุษยวิทยาเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

การปฏิบัติงาน มี 3 ปัจจัย คือ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและภาวะผู้นำ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของธิตีพันธ์ุ จินประชา (Jeenpracha, 2014 : 90-114) ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การความผูกพันต่อองค์การและ ประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการ ตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ของสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจ นครบาล แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพล โดยอ้อมต่อประสิทธิภาพของสถานีตำรวจกอง บัญชาการตำรวจนครบาลมี 2 ลักษณะ คือ 1) ผ่านวัฒนธรรมองค์การ และ 2) ผ่านวัฒนธรรม องค์การและความผูกพันต่อองค์การ จากการ ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่มีหลายปัจจัย ทั้งนี้มีปัจจัย ที่สำคัญ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อ องค์การและภาวะผู้นำ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผลการ ศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ในการวางแผนบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างและพัฒนากรอบแนวคิด ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรภาค 10

2. เพื่อตรวจสอบสมมติฐานปัจจัย  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรภาค 10 เปรียบเทียบกับข้อมูล  
เชิงประจักษ์

3. เพื่อยืนยันตัวแบบประสิทธิผลการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยการ  
อ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การสร้างและพัฒนาความ  
สัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยศึกษา  
ปรากฏการณ์และสภาพปัจจุบัน ปัญหาและปัจจัย  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรภาค 10 ขึ้นต้นด้วยระเบียบวิธีวิจัย  
เชิงคุณภาพ

ระยะที่ 2 การตรวจสอบความสอดคล้อง  
ระหว่างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผล  
ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรภาค 10 เปรียบเทียบกับข้อมูล  
เชิงประจักษ์ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

1. นำข้อมูลเชิงลึก โดยใช้แบบแผน  
การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อตรวจสอบตัวแบบ

เชิงสมมติฐานชั่วคราวของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ  
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรภาค 10

2. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล  
เพื่อกำหนดปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล  
การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากร  
พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพิ่มเติม

3. ปรับตัวแบบเชิงสมมติฐาน  
ชั่วคราวของตัวแบบเชิงสมมติฐานขั้นต้น  
ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรตามทฤษฎีรอง ได้แก่  
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรภาค 10

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่  
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10  
ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1,334 คน  
(สิงหาคม 2559) และกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์  
ความพอเพียงในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สมการ  
เชิงโครงสร้างที่กำหนดให้การวิเคราะห์ข้อมูล  
ควรมีกุ่มตัวอย่าง 10-20 คน เป็นอย่างน้อย  
ต่อตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร การวิจัยครั้งนี้  
ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 10 : 1  
ของตัวแปรสังเกตได้ โดยมีตัวแปรสังเกตได้  
(Observe Variables) ทั้งหมด 90 ตัวแปร  
และสุ่มอย่างง่าย จำนวน 900 คน และการเลือก  
กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple  
Random Sampling) ให้ได้ตัวอย่างตามขนาด  
ตัวอย่างจนครบ



การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อตรวจสอบ ความสอดคล้องของตัวแบบเชิงสมมติฐาน และข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือ มาจากการประเมินปัจจัยแต่ละด้าน ที่ได้จากการ เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในขั้นตอนที่ 2

นำข้อคำถามที่ได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประเมินความ สอดคล้อง ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการ บริหารงานบุคคล ด้านวิชาการ และด้านการสร้าง เครื่องมือวัดทางจิตวิทยา เพื่อพิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อวัดตรงกับพฤติกรรมที่กำหนด ไว้หรือไม่ จากนั้นผู้วิจัยนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.60-10.00 ซึ่งถือว่าข้อความนั้น เป็นข้อคำถามที่จะนำไปใช้ในการสร้างเครื่องมือ วิจัย หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือไปปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญต่อไป

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มี ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 60 คน แล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation) ได้เท่ากับ 0.352-0.670 และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้เท่ากับ 0.967 หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

และจัดพิมพ์เป็นฉบับจริง เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวม ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบฯ กับข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ 1) ผู้วิจัย จัดทำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามไปยังสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 12 จังหวัด 2) ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) เมื่อดำเนินการ เก็บข้อมูลเสร็จ ผู้วิจัยได้ประสานกับหน่วยงาน และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง 4) การวิเคราะห์ ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติพื้นฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้และการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรม Amos

ระยะที่ 3 การตรวจสอบยืนยันความ สัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อหาคำตอบสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันตัวแบบดังกล่าว มีความเหมาะสมหรือไม่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประเมินและยืนยันตัวแบบ โดยการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบยืนยันว่าตัวแบบ ที่ได้จากการวิเคราะห์ โดยอาศัยผู้เข้าร่วม (Participant Group) ซึ่งมีขั้นตอนของการ พัฒนาการรอบแนวคิดการตรวจสอบยืนยันตัวแบบ คือ ศึกษาข้อมูล และเลือกผู้เข้าร่วม ซึ่งเคยมี ประสบการณ์ด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ที่ได้จากการวิเคราะห์ จำนวน 17 คน จากนั้น



กำหนดกรอบแนวคิดการตรวจสอบยืนยันตัวแบบ โดยผู้เข้าร่วม (Participant Group) โดยการสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิ

## 2. ผู้เข้าร่วม (Participants Group)

2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดผู้เข้าร่วม (Participants Group) ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ จำนวน 4 คน ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 3 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน รวมจำนวน 17 คน โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกผู้เข้าร่วม

2.2 จัดทำเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วม (Participants Group) ในการประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย 1) จัดทำรายชื่อผู้เข้าร่วม (Participants Group) ตามเกณฑ์ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และ 3) นำเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ และรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของร่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ออกหนังสือถึงผู้เข้าร่วม (Participants Group) จากนั้นส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จัดส่งทางจดหมายลงทะเบียนไปรษณีย์ เพื่อยืนยันโดยอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญนำเสนอ ด้วยค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 3) การจัดลำดับคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำค่ามัธยฐานในแต่ละหัวข้อของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากร ภาค 10 มาจัดแบ่งกลุ่ม

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเทคนิคการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญใช้สถิติค่ามัธยฐาน (Median) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang : IQR) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ



(Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้เข้าร่วม (Participant Group) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็น เกี่ยวกับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

#### 4. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลจากการสัมภาษณ์และทบทวน เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัย ที่ส่งผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตัวแปร ที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียว คือ ผู้นำแบบสร้าง ความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือ ผู้นำแบบสร้าง ความเปลี่ยนแปลงซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสุพจน์ ธนาบุญกุล (Tanakol, 2015 : 67-76) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตชายแดน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัย ภาวะผู้นำมากที่สุด โดยส่งอิทธิพลทางตรงและ อิทธิพลทางอ้อมผ่านวัฒนธรรมองค์การและ องค์การแห่งการเรียนรู้ ทำให้มีอิทธิพลโดยรวมมากที่สุด รองลงมา เป็นอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์การ ส่วนปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลส่งผล น้อยที่สุด ดังนั้น จึงพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้แก่ ตัวแปร ผู้นำแบบสร้าง ความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรม องค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

2. สมมติฐานการวิจัย กล่าวว่า “โมเดล ตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบเชิงสมมติฐานมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่า CMIN/df เท่ากับ 1.289 ค่า p-value ค่าเท่ากับ 0.056 GFI เท่ากับ 0.989 AGFI เท่ากับ 0.974 RMR เท่ากับ 0.012 RMSEA เท่ากับ 0.018 NFI เท่ากับ 0.990 TLI ค่าเท่ากับ 0.995 และ CFI เท่ากับ 0.998 อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำแบบสร้าง ความเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ องค์ประกอบทั้งหมด อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ ร้อยละ 68.30 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลเป็น รายตัวแปรดังนี้

2.1 ตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ งานวิจัยของรังสรรค์ อ้วนวิจิตร (Aonvijit, 2011 : 102-116) ซึ่งพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพล โดยตรงทางบวกต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ประถมศึกษาขนาดเล็ก ( $\beta = .20, p < .01$ ) ผลการศึกษายืนยันได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียน วัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนความ ผูกพันต่อองค์การของครูมีอิทธิพล ทั้งโดยตรง และโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถม ศึกษาขนาดเล็ก ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิผล ของโรงเรียนอย่างยั่งยืน จะต้องดำเนินการพัฒนา





ผู้บริหารโรงเรียนให้มีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำทางวิชาการ สร้างวัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนให้เข้มแข็ง และสร้างให้ครูมีความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับขยายอิทธิพล ซึ่งพบว่าตัวแปรที่ส่งผลทางบวกสูงสุดต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาคือวัฒนธรรมองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Brathwaite, 1993 : 27-29) ซึ่งพบว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผลสูงต้องมีวัฒนธรรมโรงเรียนที่แข็งแกร่ง ประกอบด้วย ค่านิยม พิธีการ เรื่องเล่า และข้อปฏิบัติต่างๆ ที่เป็นบรรทัดฐานให้คนปฏิบัติยึดถือ ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร ดังนั้นจึงส่งผลให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

3. การตรวจสอบยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้เทคนิคการอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ารูปแบบมีความสอดคล้องกัน ( $Mdn = 5.00$ ,  $IRQ = 5.00-5.00$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.60) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อธิพัฒน์ เดชขุนทด (Datkhontod, 2015 : 89-100) พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างขององค์การ รูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถในการปรับตัว ปัจจัย

ด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การรูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การ และค่านิยมร่วมขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ด้านความสามารถในการปรับตัวด้านความพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของนิตยา มั่นชำนาญ (Manchamnan, 2555 : 34-44) พบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการปรับตัว ประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัวการใช้นวัตกรรมในการบริหาร ความก้าวหน้าขององค์การ การพัฒนาคุณภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง (2) ด้านการบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์หรือความสำเร็จคุณภาพขององค์การ การได้มาซึ่งทรัพยากรประสิทธิภาพของการทำงานขององค์การ (3) ด้านการบูรณาการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และ (4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกอบด้วย ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์การ การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การจูงใจในการทำงาน และความเป็นตัวของตัวเองของบุคลากร 2) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีความเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่า GFI เท่ากับ .903 ค่า NFI เท่ากับ .961 ค่า CFI เท่ากับ .978 ค่า AGFI เท่ากับ .860 และค่า RMSEA เท่ากับ .07 มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยพิจารณาจากความเที่ยง



ตรงเชิงคู่เข้าและความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ซึ่งพิจารณาจากค่า CR มีค่าระหว่าง .910 ถึง .950 ค่า AVE มีค่าระหว่าง 0.73-0.84 ค่าแลมด้าอยู่ระหว่าง 0.770-0.970 ( $P\text{-value} < 0.01$ ) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคระหว่าง .91-.95 แสดงว่า มีความเที่ยงตรงเชิงคู่เข้า นั่นคือ ตัวแปรทุกตัวสามารถวัดได้ตรงตามโครงสร้างจริง และองค์ประกอบทุกคู่มีความแตกต่างกัน ( $P\text{-value} < 0.05$ ) แสดงว่า องค์ประกอบมีค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนกคือ ทุกองค์ประกอบมีความแตกต่างกัน 3) รูปแบบสมมติฐานที่ 2 มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ารูปแบบที่ 1 คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลโรงเรียนที่พัฒนาจากทฤษฎีได้รับการยืนยันว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียว คือ ผู้นำแบบสร้างความปลอดภัยและวัฒนธรรมองค์การตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือ ภาวะผู้นำแบบสร้างความปลอดภัยรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำแบบสร้างความปลอดภัยตามลำดับองค์ประกอบทั้งหมดอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 68.30

## 5. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำแบบสร้างความปลอดภัยตามลำดับ องค์ประกอบทั้งหมด อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 68.30 ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ เช่น การมีส่วนร่วมสร้างความสุขในการทำงาน เห็นงานเป็นสิ่งท้าทาย งานที่มีเกียรติ และมีคุณค่า ความมุ่งมั่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การประสานงานแนวราบ ความรักผูกพันต่อกันจริงใจต่อกันและความเข้าใจเอื้ออาทรต่อกัน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

1.2 หัวหน้างานทุกระดับในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ต้องมีบุคลิกแบบภาวะผู้นำแบบสร้างความปลอดภัย เช่น การเป็นผู้มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เป็นผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ เป็นผู้นำแบบกระตุ้นทางปัญญาและเป็นผู้นำที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล



2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพิ่มเติม เช่น ตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกที่ Steers เชื่อว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในโมเดลนี้

2.2 ควรมีการศึกษาโดยรวมข้อมูลบุคลากรให้ครอบคลุมมิติของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำมา ร่วมกับข้อมูลของผู้บริหาร โดยอาจมีการกำหนด น้ำหนักต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยแตกต่างออกไป

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับมิติ ด้านสุขภาพขององค์กร (Organizational Health) ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวคิดของ Cameron (1978) ให้เป็นมิติหนึ่งในโมเดลการวัดประสิทธิผลฯ

2.4 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนา โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบความไม่แปรเปลี่ยน (Invariance) ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุฯ ระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 10 และสังกัดสำนักงานสรรพากร ภาครอื่นๆ

## References

- Aonwijit, R. (2011). Causal Relationship Model Effective of Small Primary School. *Doctorate Thesis*. Nakhon Pathom : Christian University.
- Brathwaite, G.G. (1993). *Enculturation : How the Work Related Behaviors of New Employee Change to Fit the Culture of Organization*. Toronto : University of Toronto, Canada.
- Datekhuntod, A. (2015). Influence of Organizational Management on the Effectiveness of Staffing in Bangpa-in Hospital. *Academic Journal, Faculty of Business Administration*, 1(2), 89-100.
- Jeenpracha, T. (2014). Causal Relationship Model of Performance at Police Station under the Metropolitan Police Bureau Royal Thai Police. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(1), 165-180.
- Jirasak, J., et al. (2009). *The Environment of Organizational on Creating a Competitive Advantage, Social Responsibility and Ethics*. Amonsak Boonrueng Editor. Bangkok : Teerofilm and Citex.
- Juttupa, S. (2014). Tax Administration of the Revenue Department. *Journal Management*, 34(1), 40-50.



Manchamnan, N. (2012). Model of Effective Development of Large Secondary. *Journal of Educational Administration Burapha University*, 6(2), 31-44.

Ministry of Finance. (2009). *Annual Report 2010 Ministry of Finance*. <http://www.mof.go.th>. (Accessed 28 September 2016).