



อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์การคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

วิทยานิพนธ์

ของ

อริยา ศรีสวัสดิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มีนาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

วิทยานิพนธ์

ของ

อริยา ศรีสวัสดิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มีนาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF COMPLYING WITH THE MORAL ORGANIZATION POLICY ON
THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE PERSONNEL UNDER THE REGIONAL
REVENUE OFFICE 10

BY
ARIYA SRISAWAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Art in Public and Private Management
at Sakon Nakhon Rajabhat University
March 2025

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University

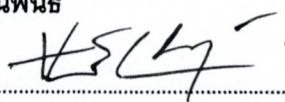


ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์การคุณธรรมต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ อริยา ศรีสวัสดิ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

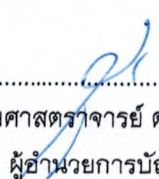
 ประธานกรรมการสอบ	 กรรมการสอบและ ประธานที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ	(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์)
 กรรมการสอบ	 กรรมการสอบและ กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์
(ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ) แต่งตั้งเพิ่มเติม	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วดิน เพชรพงศ์พันธ์)


..... กรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


.....
(ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ เวสินนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบป้องกันทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำ การพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ สรรพากรภาค 10 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่บิดา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

อริยา ศรีสวัสดิ์

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
ผู้วิจัย	อริยา ศรีสวัสดิ์
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสีนนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์
ปริญญา	ศศ.ม. (การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประชากรการวิจัยคือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 1,399 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะได้จำนวน 344 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมมาปฏิบัติ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านการมอบใจบริการ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความซื่อสัตย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60 (3) แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้แก่ ควรส่งเสริมบุคลากรในเรื่อง การใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้องตามระเบียบ

ความกระตือรือร้น การอุทิศเวลาให้กับราชการ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ทันต่อ
การเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ปฏิบัติงานตามระเบียบ ความโปร่งใส
และตรวจสอบได้ ไม่เรียกรับผลประโยชน์ มุ่งมั่นทำงาน เป็นที่ปรึกษาของเพื่อนร่วมงาน
เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค มีจิตสาธารณะ

คำสำคัญ : องค์คุณคุณธรรม ประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

TITLE	Influences of Complying with the Moral Organization Policy on the Performance Efficiency of the Personnel under the Regional Revenue Office 10
AUTHOR	Ariya Srisawat
ADVISORS	Assoc. Prof. Dr. Chanin Vaseenonta Asst. Prof. Dr. Wasin Phetphongphan
DEGREE	M.A. (Public and Private Management)
INSTITUTE	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2025

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the levels of the compliance with the moral organization policy and the performance efficiency of the personnel under the Regional Revenue Office 10, 2) investigate the influences of complying with the moral organization policy on the performance efficiency of the personnel under the Regional Revenue Office 10, and 3) explore and gain guidelines for improving the performance efficiency of the personnel under the Regional Revenue Office 10. The research population consisted of 1,399 personnel who reported to the Regional Revenue Office 10. Using Yamane's formula and stratified random sampling technique, the sample consisted of 344 persons. The questionnaire was adopted as the data collection tool and the statistics employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

These research results were found: (1) Both the compliance with the moral organization policy and the personnel's performance efficiency, as a whole, were at the highest levels, (2) In terms of the compliance with the moral organization policy, these components significantly influenced on the performance efficiency of the personnel of the Regional Revenue Office 10 at .01 statistical level: service mind, accountability/responsibility, and integrity/honesty; altogether they could be used jointly for accurate prediction of the the personnel performance efficiency 65.60%, and (3) These guidelines were obtained for improving the performance efficiency of the

personnel who reported to the Regional Revenue Office 10: the personnel should be encouraged to use resources in accordance with the regulations; they should be enthusiastic, dedicated to government services, consistently developing their knowledge and skills development, keeping up with changes, focusing on providing services, abiding by regulations to function their jobs, possessing transparency/verifiability without seeking personal gains/benefits; they should commit themselves to function their duties, provide guidance to colleagues, be a good role model to the public and willingly and equally serve the people with their public consciousness/mind.

Keywords: Moral organization, efficiency, performance, revenue office

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและองค์การคุณธรรม	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	25
บริบทของสำนักงานสรรพากรภาค 10	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ระยะที่ 1 การศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และการศึกษาอิทธิพลของนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	41
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม นโยบายองค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
การศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย องค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	74
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผลการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะการวิจัย	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	106
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	122
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	125
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	132
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	136
ภาคผนวก ฉ แบบประเมินแนวทางการยกระดับสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย องค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค.....	140
ประวัติย่อของผู้วิจัย	146

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ความซื่อสัตย์	43
2 ระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม ของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	44
3 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty.....	46
4 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ Accountability.....	46
5 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ ด้านการมอบใจบริการ Service Mind.....	47
6 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน.....	47
7 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณภาพของงาน.....	48
8 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	48
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	57
10 แสดงสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ นโยบายองค์กร คุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค.....	58
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	63
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	65
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty).....	66
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability).....	67
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind).....	68
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	68
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน.....	69
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณภาพของงาน.....	70
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	70
21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	71
22 ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	73
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	73
24 อำนาจของปัจจัยในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 10 และแนวทางการยกระดับ.....	75
25 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และ แนวทางการยกระดับ.....	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และแนวทางการยกระดับ.....	76
27 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และแนวทางการยกระดับ.....	78
28 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10.....	79

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	9
2 พื้นที่รับผิดชอบสรรพากรภาค 10	31

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการด้านภาษี มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร (กรมสรรพากร, 2566, หน้า 1) มีเป้าหมายการเก็บรวบรวมภาษีอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจ-สังคม การปฏิบัติงานของสรรพากรจึงมีความสำคัญอย่างมากในการจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาสวัสดิการและโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กรมสรรพากร, 2566, หน้า 1) การปฏิบัติงานของสรรพากรจึงมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างรายได้ให้แก่รัฐบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาสวัสดิการและโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นงานที่ปฏิบัติต้องมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็น การเก็บรวบรวมภาษีที่มีการลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ การให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพต่อประชาชนและธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งการที่กรมสรรพากรต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องการเงิน การคลัง และต้องปฏิบัติงานกับประชาชนโดยตรง จึงต้องให้ความสำคัญต่อการเป็นองค์กรคุณธรรม ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้นำแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564) มาปรับใช้ โดยแผนดังกล่าวเป็นแผนแม่บทที่กำหนดกรอบและทิศทางในการปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดสังคมคุณธรรม อยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ภายใต้หลักธรรมทางศาสนา ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตคุณธรรมของคนในชาติ ให้ “คุณธรรมนำการพัฒนา” ด้วยการบูรณาการของทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (กระทรวงวัฒนธรรม, 2561, หน้า 1) โดยมีแนวทางการขับเคลื่อน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) สร้างความรู้ความเข้าใจในแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ (2) สร้างความเชื่อมโยงกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม และแผนระดับอื่น ๆ (3) สร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนแผนของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ (4) การเพิ่มความรับผิดชอบและการยอมรับบรรจุ

เป็นงานสำคัญ (5) จัดทำแผนงานโครงการ/กิจกรรมรองรับแผนส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ภายใต้งบประมาณของหน่วยงาน (กระทรวงวัฒนธรรม, 2561, หน้า 6)

กรมสรรพากรได้ประกาศเจตนารมณ์การเป็นองค์กรคุณธรรม เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2561 โดยได้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนคุณธรรม อัตลักษณ์ของกรมสรรพากร คือ “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ” (HAS) ให้หน่วยงาน ย่อยนำไปกำหนดเป็นกิจกรรมหรือโครงการ ประกอบด้วย (1) H : Honesty ซื่อสัตย์ คือ ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ (2) A : Accountability รับผิดชอบ คือ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ (3) S : Service Mind มอบใจบริการ คือ เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นผู้มี จิตสาธารณะ (กรมสรรพากร, 2562, หน้า 1-3) ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่มี ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความ ยุติธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน (อัศรเดช ไหมจันทร์, 2560, หน้า 13-14) และการนำเอานโยบาย HAS ต้องสอดคล้องและ สามารถปฏิบัติได้จริงตามบริบทของส่วนงานจึงจะสามารถมุ่งไปสู่ เป้าหมายของ การดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ได้อย่างสูงสุด ของ การดำเนินงานในองค์กร (ผดุงศักดิ์ สันยตติทัศน์, 2562, หน้า 266) โดยที่ประสิทธิภาพ การทำงานดังกล่าวประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ (1) ปริมาณงาน วัดจากจำนวน งานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะได้ทำ ในเวลาที่ควรจะเป็น (2) คุณภาพของงาน วัดจากการทำงานที่ถูกต้อง ประณีต เรียบร้อย และตรงตามมาตรฐานของงาน (3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน วัดจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ (กรมสรรพากร, 2566, หน้า 2)

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน การบริหารงานที่โปร่งใสและยุติธรรม ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพราะ ธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน ซึ่ง ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม หรือเป็นหลักของ การบริหารราชการที่เรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” มีกรอบแนวคิดในการ

บริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับประชาชน ดังนี้ 1) เป็นการบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนในทุก ๆ ด้าน 2) เป็นการบริหารที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) การบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) หลักการบริหารไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยากเกินความจำเป็น 5) หลักการบริหาร ทำให้มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) เป็นการบริหารที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ 7) หลักการบริหารมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น มีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น ดังกล่าวแล้วว่าธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนเพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการ และประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกันนั้น มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย

ผลจากการนำเอานโยบาย “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ” (HAS) มาปฏิบัติใช้กับหน่วยงานสรรพากรทั่วประเทศและทำการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักองค์การคุณธรรมแล้ว พบว่า สรรพากรภาค 10 ซึ่งมีหน่วยงานในความรับผิดชอบ จำนวน 12 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567, หน้า 1) และมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด 139 แห่ง มีบุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวน 1,399 คน (กรมสรรพากร, 2567, หน้า 1) ได้นำแนวนโยบายภาครัฐในการร่วมประกาศเป็นองค์การคุณธรรมโดย

ได้กำหนดเจตนารมณ์ ในการที่จะมุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นกรมสรรพากรคุณธรรม โดยการปฏิบัติตามคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มีผลงานในการนำหลักองค์กรคุณธรรมไปปฏิบัติที่โดดเด่นที่สุดในประเทศไทย กล่าวคือ ได้รับรางวัลด้านการส่งเสริมคุณธรรมในระหว่างปี 2562-2566 จำนวน 10 รางวัล ซึ่งนับว่ามากที่สุดในการสรรพากรภาคทั้งประเทศ รางวัลที่ได้รับประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้รับรางวัลระดับ “องค์กรคุณธรรมต้นแบบที่มีผลงานเชิงประจักษ์” ประจำปีงบประมาณ 2562 จากจังหวัดอุดรธานี ในปีเดียวกันยังได้รับรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบ” ประจำปีงบประมาณ 2562 จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ และ รางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบ” ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามโครงการส่งเสริมชุมชนองค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2565) ในด้านการเป็นองค์กรคุณธรรมจากการประเมินจากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2566, หน้า 1)

ในส่วนของหน่วยงานสรรพากรในสังกัดสรรพากรภาค 10 นั้น ยังมีสำนักงานที่ได้รับรางวัล คือ (1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น ได้รับรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2564 จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น, 2565, หน้า 3) (2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ได้รับมอบรางวัล “องค์กรคุณธรรม” ระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ 2563 (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2564, หน้า15) และรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2566 จากจังหวัดมหาสารคาม (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567, หน้า 3) (3) สรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู ได้รับมอบรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบ” ระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ 2563 (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2564, หน้า15) (4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร ได้รับรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2564 และ “องค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2565 จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร, 2567, หน้า 2,5) และ (5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ ได้รับรางวัล “องค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2566 จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567, หน้า 3)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรในกรมสรรพากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ เพราะว่า สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้นำวิธีการปฏิบัติตามคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติจนได้รับรางวัลด้านการส่งเสริมคุณธรรม แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าการนำนโยบายมาปฏิบัติก็ยังขาดการศึกษาว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับใด การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่อย่างไร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างไร ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าว เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับการปฏิบัติตามคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

คำถามของการวิจัย

คำถามของการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีดังนี้

1. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ในระดับใด
2. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 หรือไม่
3. แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีความมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีดังนี้
การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความ
รับผิดชอบ ด้านมอบใจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด
สำนักงานสรรพากรภาค 10

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญของการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
มีดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และสามารถ
นำแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 ไปสู่การปฏิบัติจริง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 รวมทั้งสิ้น 1,399 คน (กรมสรรพากร, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1967) ได้จำนวน 312 คน และมีการเก็บข้อมูลเพิ่ม 10% รวมเป็นอย่างน้อย 344 คน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผลลัพธ์การวิจัย (Baruch, 2008; Rubin, 2001; Krejcie, 1970)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น คือ การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม (HAS) ได้แก่

2.1.1 ด้านความซื่อสัตย์

2.1.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.1.3 ด้านการมอบใจบริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้แก่

2.2.1 ด้านปริมาณงาน

2.2.2 ด้านคุณภาพของงาน

2.2.3 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

2.3 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์ (Honesty) 2) ความรับผิดชอบ (Accountability) 3) การมอบใจบริการ (Service Mind)

3.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพของงาน 3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน

3.3 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ได้จากผลการวิจัยและการยืนยันโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด จำนวน 12 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด 139 แห่ง

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัย คือ ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร คุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีดังนี้

1. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Honesty) ความรับผิดชอบ (Accountability) และการมอบใจบริการ (Service Mind) (กรมสรรพากร, 2560, หน้า 1)
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของ (กนกอร นนทะสร, 2565, หน้า 14; กรมสรรพากร, 2566, หน้า 2) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพของงาน และ 3) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน
3. แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ได้จากผลการวิจัย และการยืนยันโดย ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

สรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. นโยบายองค์กรคุณธรรม หมายถึง หลักการบริหารงานราชการตามแนวนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการมอบใจบริการ

1.1 ความซื่อสัตย์ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความจริงใจ ซื่อตรง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติราชการตามกฎหมายระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ

1.2 ความรับผิดชอบ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ทุ่มเท อุทิศเวลา ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน มีการพัฒนาตนเอง เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

1.3 มอบใจบริการ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ให้ความสำคัญกับงาน มีใจรักในงานบริการ เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน

2.1 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานเป็นไปเป้าหมายที่กำหนด

1) ปริมาณงานธุรการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2) จำนวนผู้เสียภาษี และยอดที่จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด 3) ปริมาณการสำรวจธุรกิจนอกระบบได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2.2 คุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นไปเป้าหมาย มีความถูกต้องตามมาตรฐานของงาน 1) คุณภาพของงานธุรการถูกต้องตามมาตรฐาน 2) การจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ 3) การสำรวจธุรกิจนอกระบบมีความถูกต้องตามระเบียบ

2.3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติงานแล้วเสร็จเป็นไปตามเวลาที่กำหนด 1) งานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด 2) จัดเก็บภาษีเสร็จตามเวลาที่กำหนด 3) สำรวจธุรกิจนอกระบบเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรม หมายถึง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร ที่ได้จากผลการวิจัยและการยืนยันโดย ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

4. สำนักงานสรรพากรภาค 10 หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคสังกัดกรมสรรพากรที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรภาค 10 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนครสำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอีก จำนวน 139 แห่ง

5. บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 หมายถึง ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรที่สังกัดสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและองค์กรคุณธรรม

1.1 ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร

1.1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

1.1.2 ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ

1.1.3 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

1.1.4 กระบวนการของวัฒนธรรมองค์การ

1.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพ

ขององค์การ

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรคุณธรรม

1.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรคุณธรรม

1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรคุณธรรม

1.3 การนำแนวคิดองค์กรคุณธรรมมาใช้ในการมสรรพากร

1.3.2 ความซื่อสัตย์ Honesty

1.3.3 ความรับผิดชอบ Accountability

1.3.4 การมอบใจบริการ Service Mind

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2 แนวทางยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3.1 องค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพของการทำงาน

2.3.2 การวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร

3. บริบทของสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.1 ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.2 เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.3 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 10

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและองค์การคุณธรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและองค์การคุณธรรม มีสาระสำคัญประกอบด้วย ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับองค์การคุณธรรม และการนำแนวคิดองค์การคุณธรรมมาใช้ในการกรมสรรพากร ดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร

1.1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ รูปแบบการสื่อสาร และพฤติกรรมพิธีกรรมของกลุ่มมนุษย์ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และการถ่ายทอดความเชื่อเหล่านั้นแสดงออกมาเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่สามารถมองเห็นและสังเกตได้ (Schien, 1992, p. 10) เป็นความเชื่อที่ฝังลึกอยู่ภายในความคาดหวังและมีอิทธิพลในการชี้นำ การคิดและพฤติกรรมระหว่างสมาชิกขององค์กร สภาพแวดล้อมในองค์กรที่สร้างขึ้น และส่งเสริมโครงสร้างและค่านิยม เอกลักษณ์ เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำลายหรือส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จได้ (Cooper, 2000, p. 13)

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) หรือสิ่งที่อยู่ภายในองค์กรและมีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงาน การบริหารจัดการ และตัวองค์กรเอง ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญเพราะมีอิทธิพลต่อความนึกคิด สิ่งที่พนักงานในองค์กรปฏิบัติและยึดถือต่อ ๆ กันมา และมีการถ่ายทอดไปสู่พนักงานใหม่ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ (วนัสสนันท์ บุญเพิ่มพูน, 2566, หน้า 370)

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ชุดของค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิธีการทำงานและการตัดสินใจของสมาชิกภายในองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีช่วยสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรยังส่งผลต่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก และมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร วัฒนธรรมนี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สิ่งที่มองเห็น ค่านิยม และความเชื่อพื้นฐาน

1.1.2 ประเภทของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบราชการ ดังต่อไปนี้ (สันติสุข พัทธศิริ, 2565, หน้า 8; ธิษณา สุนทรวัตร, 2561, หน้า 11)

1) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูง เน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก ส่งเสริมการสร้างสรรค์ มีอิสระทางความคิด มีความเป็นมืออาชีพ ไม่ยึดติดกับกรอบเดิม ๆ มีผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีการมุ่งเน้นสร้างค่านิยมใหม่ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์กรที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา บุคลากรขององค์กรจึงมีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยยึดค่านิยมในการสนองตอบต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้นำจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กรด้วยการกระตุ้นบุคลากรให้กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ เน้นการให้รางวัลและผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์ หลายองค์กรได้เปลี่ยนนโยบายให้เน้นเรื่องกระจายอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร เพื่อสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วใน

2) วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่มีเสถียรภาพสูง มั่นคง และมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งเสริมการแข่งขันโดยการสร้างผลงาน มุ่งมั่นเอาจริงเอาจัง มีความขยันขันแข็งในการทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย องค์กรมุ่งให้บริการต่อผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม เน้นค่านิยมแบบการแข่งขันเชิงรุก และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ค่านิยมที่มุ่งการเอาชนะ จึงเป็นเสมือนกาวที่เชื่อมทุกคนในองค์กรเข้าด้วยกัน หลายองค์กรที่มีวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญการแข่งขัน การเอาชนะบุคลากรที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทน แต่ถ้าบุคลากรมีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกชี้แจง

3) วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มีความยืดหยุ่นสูง มุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ที่ให้ความสนใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การหรือการทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นธรรม มีความเท่าเทียมกัน จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เน้นความต้องการของบุคลากรมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของการทำงานเหมือนอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทร ทั้งบุคลากรและผู้รับบริการ โดยพยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำยึดมั่นในการให้ความสำคัญเป็นธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

4) วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มีเสถียรภาพสูง ไม่มีความยืดหยุ่น เน้นการกระทำตามกฎหมายระเบียบใช้เหตุผลในการปฏิบัติงาน เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญต่อสภาวะแวดล้อมภายในองค์การ มีความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความมั่นคง เน้นวิธีการ เน้นความเป็นเหตุผล เน้นความเป็นระเบียบของการทำงาน เน้นให้ยึดและปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด และความสำเร็จขององค์การเกิดจากความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การที่กล่าวมา สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อวิธีการทำงาน และการตัดสินใจของสมาชิกภายในองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีช่วยสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรยังส่งผลต่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก และมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ได้สร้างวัฒนธรรมขององค์กรตามบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.1.3 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งหมายขององค์การ ความหลากหลายและการจัดการของบุคลากร คุณธรรมและจริยธรรมในองค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความมีคุณภาพ และการยอมรับ ดังต่อไปนี้ (สุกัญญา ลำสัน, 2565, หน้า 10)

1) ความมุ่งหมายขององค์การ หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ขององค์การที่เป็นไปได้ มีการเผยแพร่ให้บุคลากรเข้าใจตรงกัน มีความตระหนัก

เห็นถึงคุณค่า มีการจัดทำเป็นแผนโครงการเพื่อแสดงถึงกระบวนการที่ชัดเจน ภายใต้ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การ

2) ความหลากหลายและการจัดการของบุคลากร หมายถึง การเห็นคุณค่า การเอาใจใส่ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งด้านบุคลิกภาพ แนวความคิด ทักษะการทำงาน มีการบริหารจัดการบุคลากรและสภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยคำนึงถึงความยืดหยุ่น ส่วนการพัฒนา การเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ และคุณธรรมจริยธรรม ได้คำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

3) คุณธรรมและจริยธรรมในองค์การ หมายถึง แนวทางที่บุคลากรในองค์การทุกคนปฏิบัติตาม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบความอดทน ไม่ย่อท้อ ต่องาน ความเอื้ออาทร ความเมตตา ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เรียนรู้การให้อภัย รวมถึงการสำรวจตนเองและการปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองอยู่เสมอ ๆ

4) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หมายถึง การที่บุคลากรมีความประทับใจ มีความรัก มีความผูกพัน มีความเต็มใจรับผิดชอบ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความภาคภูมิใจทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันขณะปฏิบัติงานร่วมกัน เห็นประโยชน์ขององค์การเป็นที่หนึ่ง และร่วมกันปลูกฝังบุคลากรให้เห็นความสำคัญในการเป็นเจ้าขององค์การ

5) ความมีคุณภาพ หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจนมุ่งสู่ผลสำเร็จขององค์การ โดยบุคลากรทุกคนในองค์การตั้งใจทำงาน มีขวัญกำลังใจ มีความเชื่อมั่น มีบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ทั้งด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร และด้านการให้บริการกับผู้รับบริการ

6) การยอมรับ หมายถึง การเห็นคุณค่าของแนวคิดที่ดีของบุคลากรในองค์การ มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาแนวคิดที่สร้างสรรค์ รวมถึงการเสนอผลงานของบุคลากรที่เป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากการรับข้อมูล การทำความเข้าใจ การตัดสินใจยอมรับที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดคุณภาพ

1.1.4 กระบวนการของวัฒนธรรมองค์การ

กระบวนการของวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย การริเริ่มส่วนบุคคล การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง การกำหนดทิศทาง การร่วมมือ การสนับสนุนการจัดการ การควบคุม เอกลักษณ์ ระบบการให้รางวัล ความอดทนต่อความขัดแย้ง และแบบของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้ (นวรรตน์ เพชรพรหม, 2562, หน้า 18)

- 1) การริเริ่มส่วนบุคคล หมายถึง ความเป็นอิสระในการคิดสิ่งใหม่ ๆ และองค์การให้ความสนับสนุนในอิสระด้านความคิดของบุคลากร
- 2) การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง หมายถึง การที่องค์การยอมรับในความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของบุคลากร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นในองค์การ
- 3) การกำหนดทิศทาง หมายถึง การที่องค์การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงาน
- 4) การร่วมมือ หมายถึง การที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การทำงานร่วมกันให้การช่วยเหลือร่วมมือกันในการปฏิบัติงานภายในองค์การ
- 5) การสนับสนุนการจัดการ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6) การควบคุม หมายถึง การที่องค์การมีกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร
- 7) เอกลักษณ์ หมายถึง การทำงานที่เห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าการทำงานเฉพาะกลุ่มงานหรือหน่วยงาน
- 8) ระบบการให้รางวัล หมายถึง การกำหนดรางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความสามารถไม่ใช่จากความสนิทสนม
- 9) ความอดทนต่อความขัดแย้ง หมายถึง การที่องค์การให้ความสนับสนุนในการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องความขัดแย้งอย่างเปิดเผย
- 10) แบบของการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และจำกัดตามสายงานตามบังคับบัญชา

1.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพขององค์การ

วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อบุคลากรและกระบวนการทำงานขององค์การ โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์การที่มีความเข้มแข็งและแข็งแกร่ง (Strong

Organizational Culture) ต้องสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรได้ และจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคลากรต้องทำอะไร ซึ่งบุคลากรต้องคิดและทำในแนวเดียวกับวัฒนธรรมขององค์การ กล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรและพฤติกรรมของบุคลากรนั้นจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานขององค์การ องค์การจึงจำเป็นต้องดำเนินวิธีการเกี่ยวกับบุคลากร เพื่อควบคุมและให้บุคลากรมีทัศนคติและพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการ (มัทณี บุญประเสริฐ, 2558, หน้า18)

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ กรมสรรพากรได้นำวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่ายและวัฒนธรรมแบบราชการมาบูรณาการเชื่อมโยงกับแนวคิดเกี่ยวกับการหลักการองค์การคุณธรรมแล้วกำหนดเป็นนโยบาย องค์การคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ HAS ของกรมสรรพากร ให้บุคลากรในกรมสรรพากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับองค์การคุณธรรม

1.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การคุณธรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การคุณธรรม มี 6 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีจริยธรรมในองค์กร ทฤษฎีความเป็นธรรมในองค์กร ทฤษฎีความโปร่งใส ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทฤษฎีการบริหารงานด้วยการมีส่วนร่วม และทฤษฎีความมุ่งมั่นในการบริการ ดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีจริยธรรมในองค์กร (Organizational Ethics Theory) ทฤษฎีนี้เน้นว่าจริยธรรมในองค์กรเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในองค์กร โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจและความโปร่งใส ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์และปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม (Trevino, 1986, p. 601)

2) ทฤษฎีความเป็นธรรมในองค์กร (Organizational Justice Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความเป็นธรรมในที่ทำงานว่ามีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยเฉพาะความยุติธรรมในการตัดสินใจ ความเป็นธรรมในการกระจายผลประโยชน์ และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค (Greenberg, 1987, p. 11) องค์กรที่มีความเป็นธรรมสูงจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณปฏิบัติอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งกระตุ้นให้พนักงานแสดงความรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน

3) ทฤษฎีความโปร่งใส (Transparency Theory) ความโปร่งใสในองค์กร ช่วยสร้างความไว้วางใจและเสริมสร้างความซื่อสัตย์ พนักงานที่ได้เห็นถึงความโปร่งใส ในการดำเนินการขององค์กรจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ (Rawlins, 2008, p. 73) และองค์กรที่เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาจะได้รับการยอมรับ และความไว้วางใจจากทั้งพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility – CSR Theory) (Carroll, 1991, p. 47) แนะนำว่าองค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อ 4 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการกุศล องค์กรที่ยึดถือ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าให้กับสังคม จะกระตุ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการทำงานและสนับสนุนให้พนักงานทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

5) ทฤษฎีการบริหารงานด้วยการมีส่วนร่วม (Servant Leadership Theory) แนวคิดการเป็นผู้นำที่มีใจให้บริการเสนอว่าผู้นำควรมีความเต็มใจในการรับใช้ และช่วยเหลือผู้อื่น (Greenleaf, 1970, p. 6) ทฤษฎีนี้เน้นว่าผู้นำที่มีใจบริการจะสนับสนุน พนักงานและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อ และมีจิตใจพร้อมในการให้บริการ

6) ทฤษฎีความมุ่งมั่นในการบริการ (Service-Dominant Logic) แนวคิดนี้ เสนอว่าองค์กรควรมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านการให้บริการที่ดี โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการมีใจบริการ จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการที่ดี มีความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Park และ Back, 2023, p. 4506)

การบริหารงานราชการตามแนวนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้ อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรนั้น จะต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมภายใน องค์กร เพื่อจะได้เกิดประสิทธิผลที่น่าเชื่อถือ และส่งผลในทางที่ดีต่อประสิทธิภาพของ องค์กร ซึ่งทั้ง 6 ทฤษฎีนำมาสร้างแนวคิดองค์กรคุณธรรม ดังต่อไปนี้

1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรคุณธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรคุณธรรม ประกอบด้วย ความหมายขององค์กร คุณธรรม มีรายละเอียดดังนี้

คุณธรรมตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า VIRTUE ซึ่ง (Hughes, 1996, p. 6) ให้นิยามไว้ 2 นัย คือ 1 หมายถึง ความดีงามของลักษณะนิสัย หรือ พฤติกรรมที่เกิดจาก

การกระทำจนเคยชิน และ 2 หมายถึง คุณธรรมที่บุคคลได้กระทำตามความคิด และ มาตรฐานของสังคมเกี่ยวกับความประพฤติและศีลธรรม นอกจากนี้ คำว่าคุณธรรม ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ยังหมายถึง สภาพ คุณงาม ความดี ขณะที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550 บัญญัติ ว่าคุณธรรม หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่า มีประโยชน์ เป็นความดีงาม เป็นมโนธรรม เป็นเครื่อง ประคับประคองใจ ให้เกลียดความชั่ว กลัวบาป เป็นเครื่องกระตุ้น ผลักดันให้เกิดความรู้สึก รับผิดชอบ เกิดจิตสำนึกที่มีความสงบเย็นภายใน และเป็นสิ่งที่ต้อง ปลูกฝังโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดขึ้น และเหมาะสมกับความต้องการในสังคมไทย (คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ, 2561, หน้า 18)

องค์กรคุณธรรม หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่ผู้นำและสมาชิกของ องค์กรแสดง เจตนาารมณ์ และมุ่งมั่นที่จะดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมในองค์กร ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักธรรม ทางศาสนา น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวิถีวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม มาเป็นหลักในการดำรงชีวิต ตลอดจนมีส่วนร่วมรณรงค์ ส่งเสริมคุณธรรมให้กับประชาชน ชุมชน หรือเครือข่ายต่าง ๆ (สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2567, หน้า 4)

องค์กรคุณธรรมนั้นเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ผู้นำและสมาชิกของ องค์กรแสดงเจตนาารมณ์ และมุ่งมั่นดำเนินการส่งเสริมคุณธรรมในองค์กร และเป็นองค์กร ที่มีส่วนร่วมสร้างสังคมคุณธรรม โดยมีการบริหารจัดการองค์กรตามหลักคุณธรรม ธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิก ในองค์กรยึดมั่นคุณธรรมเป็นฐานในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมรณรงค์ ส่งเสริมคุณธรรมให้กับประชาชน ชุมชน หรือเครือข่ายขององค์กรคุณธรรม นอกจากนั้น การส่งเสริมคุณธรรมให้เกิดผลที่ดีต้องเลือกประเด็นคุณธรรมที่สอดคล้องกับปัญหา และ ความ ต้องการของคนในแต่ละองค์กร องค์กรคุณธรรมเป็นความดีงามที่ถูกปลูกฝังขึ้น ในจิตใจ มีความกตัญญูขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ สามัคคี มีวินัย มีน้ำใจเป็นต้น จนเกิด จิตสำนึกที่ดี รู้สึกรับผิดชอบชั่วดี เกรงกลัวต่อการทำความชั่วเมื่อจิตเกิดคุณธรรมขึ้น แล้วจะทำให้เป็นผู้มีจิตใจดี และคิดแต่สิ่งที่ดี สิ่งดีงาม มีประโยชน์ต่อองค์กร ชุมชน สังคม ประเทศชาติ

สรุปได้ว่า องค์กรคุณธรรม คือ องค์กรที่ผู้นำและสมาชิกมุ่งมั่นส่งเสริม คุณธรรมและธรรมาภิบาล ทั้งในด้านการบริหารจัดการและการดำเนินชีวิต โดยมีการ

ปลูกฝังคุณธรรม เช่น ความกตัญญู ซื่อสัตย์ และวินัย เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณธรรมแก่สังคม เป็นต้น

1.3 การนำแนวคิดองค์การคุณธรรมมาใช้ในการบริหาร

กรมสรรพากรมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรม โดยกำหนดให้ HAS เป็นอัตลักษณ์ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Honesty: H) ความรับผิดชอบ (Accountability: A) และการมอบใจบริการ (Service Mind: S) ไว้ดังนี้

1.3.2 ความซื่อสัตย์ (Honesty)

ซื่อสัตย์คือการมีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีและพฤติกรรมกรปฏิบัติตนที่แสดงออกไม่คิดโกง ไม่หลอกลวงการไม่เอาของคนอื่นมาเป็นของตนเอง การยอมรับในการกระทำของตนเอง (เทพวาทย์ วิณิชำธร, 2548, หน้า 12; ศุภวรรณ ชลมาภ, 2551, หน้า 17; กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 13; เกษม วัฒนชัย, 2558, หน้า 50)

ความซื่อสัตย์ หมายถึง การกระทำหรือการรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องไม่ทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ การที่ไม่หลอกลวง การพูดความจริง และการไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ การมีความยุติธรรม และมีความละเอียดรอบคอบ (Josephson, 2009, p. 221; อนุวัฒน์ ตั้งสมบูรณ์, 2552, หน้า 16) เป็นพฤติกรรมจริงจัง ไม่คิดคดทรยศไม่คิดโกงหรือหลอกลวงใคร (ราชบัณฑิตยสถาน, 2552, หน้า 371) ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต คือผู้ที่มีประพฤติตรงตามความเป็นจริงทั้งทางกายวาจา ใจ และยึดหลักความจริงความถูกต้องในการดำเนินชีวิต มีความละเอียดและเกรงกลัวการกระทำผิด (สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553, หน้า 14) การที่บุคลากรมองเห็นคุณค่าของความซื่อสัตย์สุจริตทั้งความคิด คำพูดและการกระทำของตนเอง และเพื่อนร่วมงานบุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบในการทำงาน บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ (วนิดา เทียงสงค์ (2557, หน้า 63)

ซื่อสัตย์ คือ สัจจะ ความจริง ซื่อตรง จริงใจ พูดจริง ทำจริง (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2559, หน้า 114) พูดความจริงเสมอ ไม่คิดโกง ไม่โกหก (Scott , 1965, p. 24; Care, 2005, p. 234) การประพฤติปฏิบัติตนโดยชอบ ไม่คิดโกง สื่อสารได้อย่างชัดเจนในสิ่งคาดหวังต้องเป็นคนเปิดเผย การไม่ปฏิบัติในสิ่งที่ชั่วร้าย (วิรัตน์ ธรรมโหร, 2564, หน้า 32) ไม่หาผลประโยชน์ทางการเมือง ไม่หาผลประโยชน์ทางศาสนา ไม่หาผลประโยชน์ทางการเงิน ไม่มีนิสัยหรือความประพฤติในด้านลบ ต้องพูดความจริง

ตลอดเวลา ตัดสินใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Karakose 2007, p.464–477) ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ (กรมสรรพากร, 2560, หน้า 1)

งานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ความซื่อสัตย์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยความซื่อสัตย์ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความจริงใจ ซื่อตรง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ

1.3.3 ความรับผิดชอบ (Accountability)

ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับรู้แล้วกระทำตอบสนองด้วยความสมัครใจต่อสิ่งที่ต้องกระทำในฐานะที่เป็นหน้าที่ของตน ไม่ใช่เพียงแค่คิดหรือรับอยู่ในใจ (พุทธทาสภิกขุ, 2561, หน้า 376) เป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น การเอาใจใส่และเพียรพยายามในการทำงาน ยอมรับในการกระทำของตนเอง ช่วยเหลืองานส่วนรวมด้วยความเต็มใจ รู้จักหน้าที่และทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และรักษาสีทิตของตนเอง ตรงต่อเวลา เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์ ดูแลรักษาส่วนรวมเสมือนเป็นของตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (พระเมธีธรรมาภรณ์, 2563, หน้า 59–67)

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รวมทั้งคอยติดตามผลงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การรู้จักรักษาสีทิตและหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติให้อยู่ในระเบียบโดยเคร่งครัด การรักษาสีทิตสมบัติของส่วนรวมเสมือนเป็นทรัพย์สินสมบัติของตนเอง มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้และกล้าเผชิญต่อความจริง (ทิพย์ ชันแก้ว, 2559, หน้า 35) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ (กรมสรรพากร, 2560, หน้า 1) มีความตระหนักในพันธะหน้าที่ว่าต้องรับผิดชอบในสิ่งที่กระทำไป (มูลนิธิพัฒนาทักษะชีวิต, 2560, หน้า 1) รวมถึงการมีจิตสำนึกในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง พร้อมให้ตรวจสอบการกระทำได้เสมอ พร้อมที่จะยอมรับผิดและแก้ไขในสิ่งที่ผิด

ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของทุกคน บุคคลที่มีความรับผิดชอบจะแสดงออกถึงการทำหน้าที่ของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบและมีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทน กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือ

หลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ยอมรับผลของการกระทำทั้งผลดีและผลเสีย พยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ โดยมีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล (กรัญญา สกุศลรักษ์, 2561, หน้า 19)

ความรับผิดชอบสามารถจัดได้เป็น 3 ประเภท (กรมการศาสนา, 2561, หน้า 1) ได้แก่

- 1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การรู้จักสำนึกในหน้าที่และบทบาทของตนเองโดยปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความสามารถของตนเอง มีการวางแผนในการทำงาน เข้าใจแผนงาน และปฏิบัติตามแผนงานจนงานสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้นต้องยอมรับในผลกระทำของตน และยินดีหาวิธีแก้ไขถ้าหากมีข้อบกพร่องและทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
 - 2) ความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง รู้จักตระหนักถึงหน้าที่ของตนในครอบครัวปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทเพื่อความผาสุกของครอบครัว ร่วมกิจกรรมของครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีความสุขความเจริญ
 - 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อสังคม และปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสม และสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม รู้จักเสียสละหน้าที่ส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสังคม
- ซึ่งบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีลักษณะเป็นคนซื่อตรงต่อหน้าที่ สำนึก รู้สึกรับผิดชอบต่อภาวะและฐานะของตน รู้จักวางแผนและทำงานอย่างมีระบบ มุ่งมั่นในวิชาความรู้และความสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานทุกประการ ยอมรับผลสำเร็จ และความล้มเหลวแห่งการกระทำในการปฏิบัติงานที่ทุกอย่าง พยายามปรับปรุงแก้ไขหน้าที่การทำงานที่บกพร่องให้สมบูรณ์ และพยายามปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จเรียบร้อย รวดเร็ว ด้วยความเต็มใจและจริงใจ (กรมการศาสนา, 2563, หน้า 42-43)

งานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยความรับผิดชอบ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ทุ่มเท อุทิศเวลา ให้คำปรึกษาเรื่องงาน กับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน มีการพัฒนาตนเอง เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

1.3.4 การมอบใจบริการ (Service Mind)

การมอบใจบริการ หรือ การมีจิตบริการ (Service Mind) คือ มีความเต็มใจ ให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นผู้มีจิตสาธารณะ (กรมสรรพากร, 2562, หน้า 1) เป็นความสามารถอย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้ พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงาน หรือองค์การอีกด้วย (สุนิตย์ จันทระประเสริฐ, 2551, หน้า 9)

คำว่า "Service Mind" ประกอบด้วยคำหลัก ๆ อยู่สองคำคือ Service = การบริการ และ Mind = จิตใจ เมื่อรวมกันแล้วจะหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้า มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และเปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ จิตบริการมีประโยชน์ทำให้เกิดการให้บริการที่ดี (อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์, 2549, หน้า 12-13; สุกัญญา จันใด, 2561, หน้า 95-110)

Service Mind สามารถขยายความหมายของอักษรแต่ละตัวได้เพิ่มเติมดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2563)

คำว่า "SERVICE" แยกออกเป็น

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = Rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value แปลว่า มีคุณค่า

I = Impression แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า "Mind" แยกออกเป็น

M = Make Believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = Insist แปลว่า ยืนยันยอมรับ

N = Necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = Devote แปลว่า อุทิศตน

ซึ่งถ้าผู้ให้บริการทุกคนในองค์กร มีจิตใจในการให้บริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์การดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย และได้รับประโยชน์ของจิตบริการ นอกจากนี้ จิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถ อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากร ทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วย (สุนิตย์ ชูใจ, 2551, หน้า 3)

การมี Service Mind นอกจากจะทำให้การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่แล้ว ยังทำให้เกิดผลดีต่อผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ ดังนี้ (อมรา ครองแก้ว และ ชฎาพร โชติธรรมาภรณ์, 2561, หน้า 27)

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้ผู้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์การ เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไป หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดีทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดผลดีต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้การมอบใจบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยการมอบใจบริการ หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ให้ความสำคัญกับงาน มีใจรักในงานบริการ เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีสาระสำคัญประกอบด้วย ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวัดประสิทธิภาพการการปฏิบัติงาน และแนวทางยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานที่ดีให้เสร็จอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องใช้เงินมากเกินไป หรือเกิดความคุ้มค่า ในเรื่องคน อุปกรณ์ และเวลา ซึ่งประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของอัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลผลิตที่ส่งออกมา (Output) เป็นวิธีในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีให้คุ้มค่าที่สุด เป็นวิธีการหรือ กระบวนการ ในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ เงินทุน แรงงาน ทรัพยากรธรรมชาติ และมีวิธีการดำเนินการ หรือผลประกอบการที่มีคุณภาพสูงสุด สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ หรือเป็นการเลือกตั้งศักยภาพ ของทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้ได้มากที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด (Certo, 2007, p. 9) ความสามารถ

ที่จะทำให้เกิดผลในการทำงาน การที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ (อุลัยวรรณ เทนสุนา และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์, 2566, หน้า 1163) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จทางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลลัพธ์ที่ออกมาควรมีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด โดยมีวิธีการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้บุคลากรมีความเห็นและเป้าหมายเดียวกัน (นิตยา พรหมจันทร์, 2562, หน้า 33)

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพของการทำงานคือ ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คุณภาพของงานที่ทำเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและ มีความถูกต้องตามมาตรฐาน ระเบียบ และการปฏิบัติงานแล้วเสร็จเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ประสิทธิภาพของการทำงาน คือ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน

2.2 แนวทางยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือการทำให้สิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นจากสิ่งเดิม ส่งผลให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น และรวมไปถึงการเพิ่มทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม (ปวีณนุช พู่กัน, 2566, หน้า 18)

การยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความสามารถของแต่ละบุคคล ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และความสนใจของบุคคลของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า มนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร คือ การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องจนสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารองค์กรที่ ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านความต้องการของบุคลากร เพราะหากบุคลากรได้รับปัจจัยที่สนองต่อความต้องการแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานทุ่มเทความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง นำไปสู่ความรักความผูกพัน ความซื่อสัตย์ในองค์กร สามารถเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในที่สุด (นิภาวรรณ วังคะวิง, 2562, หน้า 29)

องค์ประกอบในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้
(จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2556, หน้า 10)

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
- 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
- 3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล
- 4) กระบวนการขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัด โครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุม คุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การ

สรุปได้ว่า แนวทางยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานคือการปรับปรุงทักษะและความสามารถของบุคคลหรือทีมงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ และการทำงานที่มีคุณภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจึงไม่เพียงช่วยให้บุคคล และองค์กรประสบความสำเร็จ แต่ยังสร้างความสุขและความผูกพันภายในองค์กรด้วย

2.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวัดประสิทธิภาพ คือ กระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ หรือรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของบุคคล กลุ่ม องค์กร ระบบ หรือส่วนประกอบอื่น ๆ เกณฑ์ที่ใช้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับ ความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารคือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Effectiveness) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency)

2.3.1 องค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพของการทำงาน

ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานจึงพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการ (บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553, หน้า 9) ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจสูงสุด ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์การวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ได้แก่การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและสูญเสียให้น้อยที่สุด

2.3.2 การวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร

การทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ เทคนิค และประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง โดยคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวก ประหยัด ความยุติธรรม และความเท่าเทียม ตลอดจนปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และความต้องการของงานนั้น ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน ซึ่งควรสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร และ เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการทำงานซึ่งต้องมีความเหมาะสมและทันสมัยตามลักษณะของงาน (ชนภรณ์ พรรณราย, 2562, หน้า 19; กนกอร นนทะสร, 2565, หน้า 13) โดยกรมสรรพากรยังได้มีการได้กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานสำหรับประเมินประสิทธิภาพการทำงาน โดยครอบคลุมคุณภาพของงาน ซึ่งวัดจากความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยตามมาตรฐาน ปริมาณงาน ซึ่งประเมินจากจำนวนงานที่ทำสำเร็จ เทียบกับปริมาณที่กำหนดหรือควรทำได้ในเวลาที่เหมาะสม และเวลาที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งวัดจากเวลาที่ใช้จริงเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ (กรมสรรพากร, 2566, หน้า 2)

จากแนวคิดนี้การวัดประสิทธิภาพ กรมสรรพากรนำกำหนด การวัดประสิทธิภาพการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่

- (1) คุณภาพของงาน วัดได้จาก การทำงานที่ถูกต้อง ประณีต เรียบร้อย และตรงตามมาตรฐานของงาน
- (2) ปริมาณงาน วัดจากจำนวนงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่ควรจะเป็น
- (3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน วัดจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้

สรุป ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรเป็นตัวแปรตาม ซึ่งหมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานเป็นไปเป้าหมายที่กำหนด ด้านคุณภาพของงานที่เป็นไปเป้าหมาย มีความถูกต้องตามมาตรฐานของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ปฏิบัติงานแล้วเสร็จเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

3. บริบทของสำนักงานสรรพากรภาค 10

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีสาระสำคัญประกอบด้วย ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 10 เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ดังต่อไปนี้

3.1 ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพากร และสรรพากรภาค 10

กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางแผนปฏิรูปการปกครอง แล้วทรงวางระเบียบกิจการคลังใหม่โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นในปี พ.ศ. 2416 เพื่อเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้ ณ ที่แห่งเดียว ต่อมาจึงยกเป็นกระทรวงพระคลัง มหาสมบัติ มีเสนาบดีประจำต่างหาก ในปี พ.ศ. 2435 การภาษีอากรก็ได้ทรงปรับปรุงใหม่ โดยแต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัด และทุกมณฑลเพื่อทำหน้าที่เก็บภาษีอากรจากราษฎรโดยตรงแล้วรวบรวมรายได้ ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นการปรับปรุงระบบการคลังอย่างยิ่งใหญ่ ทำให้ผลประโยชน์รายได้ของแผ่นดินเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก และ

ผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจและได้เน้นให้ ประชาชนเห็นความสำคัญของภาษี ด้วยการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของประชาชนไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมทั้ง อันตรายที่อาจเกิดขึ้น จากการปล่อยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจตกอยู่ในมือของต่างชาติ รวมทั้งได้มีการวางแนวทางในการจัดเก็บภาษี ตามความสมัครใจและความสามารถในการเสียภาษีของประชาชน กำหนดรูปแบบภาษีสมัยใหม่โดยมีเทคนิคและวิธีการคำนวณเป็นแบบสมัยใหม่ ซึ่งได้แก่ การกำหนดฐานการคำนวณภาษี อัตราภาษี วิธีการคำนวณภาษีและการให้หักค่าใช้จ่าย การให้หักค่าลดหย่อน ฯลฯ มีการรวบรวมกฎหมาย การจัดเก็บเป็นหมวดหมู่บรรจุไว้เป็นกฎหมายประมวลรัษฎากร ฉบับปี พ.ศ. 2481 ทั้งนี้ โดยกระทรวงการคลัง มีการออกพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2482 เป็นต้นไป (กรมสรรพากร, 2565, หน้า 1)

กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการทางภาษี การจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้หรือเงินได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร และตามกฎหมายอื่นที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายได้หลักให้รัฐบาล นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และทำหน้าที่บริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริม การออม การแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ รวมถึงการลงทุน การสร้างความเท่าเทียม และเป็นธรรมในการกระจายของรายได้ สร้างความเต็มใจหรือสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2566, หน้า 1)

กรมสรรพากรได้จัดตั้งหน่วยงานในสังกัด คือ สำนักงานสรรพากรภาค 1-12 ที่แบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 119 พื้นที่ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 850 สาขา มี การกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีการเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตาม เป้าหมายอย่างทั่ว ถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและเกิดความสมัคร ใจในการเสียภาษี

สำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรเขต 4 สำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดอุดรธานี การบริหารงานภายในสำนักงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพากร แต่เพื่อความคล่องตัว ในการบริหารงาน

จึงได้แต่งตั้งสรรพากรภาค (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 9) เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีตามควรแก่อำนาจและได้กำหนดอย่างชัดเจน

3.2 เขตพื้นที่รับผิดชอบของสรรพากรภาค 10

สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีหน่วยงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

- 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ (กรมสรรพากร, 2565, หน้า 1)



ภาพประกอบ 2 พื้นที่รับผิดชอบสรรพากรภาค 10

ที่มา : กรมสรรพากร,เกี่ยวกับ สภ.10 (2565)

3.3 อำนาจหน้าที่ของสรรพากรภาค 10 และหน่วยงานในสังกัด

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสรรพากรภาค 10 (กรมสรรพากร, 2564, หน้า 1)

1. วางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร
2. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ดำเนินเกี่ยวกับงานคดีและพิจารณาอุทธรณ์ภาษี

4. ตอบข้อหารือทางภาษีอากร

5. ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน และบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีและด้านสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

7. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสรรพากรพื้นที่ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2564, หน้า 1)

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไป ตามแผนงาน และเป้าหมายของสรรพากรภาค และของกรมสรรพากร

2. กำกับดูแลผู้เสียเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษี สำหรับ รายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้ง ทางภาษีอากร

4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

5. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี

6. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด (กรมสรรพากร, 2564, หน้า 1)

1. รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้ รับมอบหมาย

2. สำรวจแหล่งภาษีอากร เพื่อขยายฐานภาษีอากร

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
4. ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีสรรพากร
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านข่าวสาร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ

ที่อธิบายความแปรปรวนของคุณธรรมได้ จากการศึกษาครั้งนี้ มีการปฏิบัติงานโดยการนำแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกลยุทธ์ D2RIVE ของกรมสรรพากรใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหากสำนักงานสรรพากรต้องการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยในการจัดการ ด้านการข่าวสาร และด้านคุณธรรมเป็นหลัก หากการดำเนินงานในแต่ละด้านสามารถนำหลักคุณธรรมประกอบ การดำเนินงานของสำนักงานจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจพบว่า 1) ระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

ปริยากร วงศ์ภาคคำ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 8 คือ ควรขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8 ให้มากขึ้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านล้างของ อาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลาง ไว้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ

ปราการ รอดปรีชา (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจ ในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีจิตวิญญาณ การให้บริการ มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า จิตวิญญาณการให้บริการโดยรวม กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานมีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สันติ ไชยสีทา และธรรมวิมล สุขเสริม (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้าน ความรับผิดชอบในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พัลลสุตา ชูติกุลัง (2566, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ กลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละและอดทนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการ ยึดหลักความยุติธรรมและเสมอภาคต่อบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านการ รักษาชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนเองและองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดโปร่งใสและตรวจสอบได้ ด้านการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่ ความเป็นเลิศ ด้านการดำเนินชีวิตแบบพอเพียงและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการ ทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานครต้องดำเนินการดังนี้ เน้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้ตรงกับงาน ผู้บริหารต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจในการพัฒนาและการปฏิบัติงานและสนับสนุนจัดสรรงบประมาณในแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

วรชุนันท์ เครือวรรณ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 300 คน ผลการวิจัย พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์และ ผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สุพรรณิ ทัทธานี (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบัญชี ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเองเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุญช่วง ศรีธีรราชฤทธิ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยพบว่า 1) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ มีอิทธิพลเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงาน 2) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน 3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และ 4) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยตัวแปรทั้งหมดมีประสิทธิภาพ ในการพยากรณ์ร้อยละ 65.50

สรวิชญ์ บุญมี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2567, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความซื่อสัตย์ คุณลักษณะของนักบัญชี และ

ประสิทธิภาพในการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ คุณลักษณะของนักบัญชี และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีที่วัดด้วยด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการติดตามผลการ ปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

อุไรวรรณ ผันโพธิ์ สุวรรณ เทชะธีระปรีดา และ สวียา พรารณาดิชาติ ศึกษาวินิจฉัย (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน คือ ผู้ประกอบการ สามารถนำคำแนะนำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบภาษีมาปฏิบัติอย่างถูกต้องมากขึ้นในการเสีย ภาษีตามประมวลรัษฎากร 4) ปัจจัยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะงานและความ รับผิดชอบ

รัชณีย์ ยี่โถหนู (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของรูปแบบ วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงาน ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดหน่วยงานในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด 2) อิทธิพลของรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรลักษณะวัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ และวัฒนธรรมแบบราชการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ส่วนวัฒนธรรมแบบเครือญาติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีอำนาจ พยากรณ์ ร้อยละ 47.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รัตติยา เป็รื่องประยูร (2566, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะการ ตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีและ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบ

ประสิทธิภาพการภาค 1 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของ รองลงมาคือปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัดณ์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564, บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปา ส่วนภูมิภาคเขต 3 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ช.3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน 2) ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ช.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่มีจิตสาธารณะ ด้านยึดมั่นคุณภาพ

ธีระวิทย์ วงศ์เพชร (2564, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยนี้ สามารถไปใช้กำหนดแนวทางในกำหนดนโยบายการบริหารการพัฒนาสำนักงาน ประกันสังคมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ธนภรณ์ พรณราย (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ

กนกอร นนทะสร (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

วิไล เดชแพง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน, และ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลากรต่อการบริหารจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของข้าราชการกรมสรรพากรในประเทศไทย พบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้และผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม 2) การเรียนรู้ขององค์กรและบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้และผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม

เจษฎา ทรัพย์อร่าม และ วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย (2565, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมงานวิจัยชิ้นนี้ก็ยังพบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเป็นตัวแปรส่งผ่านจากความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

นริศรา แดงเทพโพธิ์ (2566, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี มีผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สุภาภรณ์ อุณหวุฒิ (2568, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ควรอบรมและส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

เพื่อยกระดับให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและระบบงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น และควรอบรมและส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นเลิศเพื่อยกระดับให้บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น

ศิริลักษณ์ ฉัตรเจริญทรัพย์ (2564, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ควรมีการจัดอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม มีความช่วยเหลือสนับสนุนกันและให้บริการเพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพในงานให้ดีขึ้น จัดอบรมในหลักสูตรคุณธรรม และจริยธรรมให้กับบุคลากรในสำนักงานให้มากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

พัชริดา สัตยวงศ์ อีรัทศน์ โรจน์กิจจากุลม และธิดิฐิ หมั่นมี (2568, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอสันติสุขจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม พบว่า 1) ฉันทะ คือ มีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ ชัดเจนในองค์กร 2) วิริยะ คือ มีการจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกับระเบียบ นโยบาย ตัวชี้วัด และเป้าหมายเป็น สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) จิตตะ คือ มีการวางแผน และการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน การวางแผนที่ดีจะช่วยให้สามารถมองเห็น ภาพรวมของงาน สามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม 4) วิมังสา คือ ผู้บริหาร และบุคลากรให้ความสำคัญในการวางแผนและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

De Carlo (2016, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของความรับผิดชอบของ หัวหน้างานและส่วนบุคคลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานในองค์กรด้านการดูแลสุขภาพเชิงบวก พบว่า ความรับผิดชอบของพนักงาน ต่องานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาและผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

Rambe, Solin & Solin (2024, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา อิทธิพลของความมุ่งมั่น ความซื่อสัตย์ และความสามารถขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สำนักงานบริการภาษี MEDAN POLONIA PRATAMA พบว่า ความรับผิดชอบตามลำดับ

ชั้นส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการนำเสนอของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารงาน
ประเมินผล Medan Polonia Pratama ความซื่อสัตย์ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการ
นำเสนอของตัวแทนสำนักงานบริหารงานปฏิบัติหน้าที่ Medan Polonia Pratama แสดง
ให้เห็นว่าความรับผิดชอบตามลำดับชั้น ความซื่อสัตย์สุจริต และทักษะในการจัดแสดงงาน
ของพนักงานสำนักงานบริหารค่าใช้จ่าย Medan Polonia Pratama นั้นมีผลกระทบเชิงบวก
และเชิงวิจารณ์ร่วมกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรต้นของการวิจัย
ประกอบด้วย

ความซื่อสัตย์ (วรชุนันท์ เครือวรรณ, 2562: สุพรรณิ ทัทธานี, 2561:
บุญช่วง ศรีธรรมราชูร์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน, 2563: สรวิชญ์ บุญมี และกนกศักดิ์
สุขวัฒนาสินธิ์, 2567: Rambe, Solin & Solin, 2024)

ความรับผิดชอบ (สันติ ไชยสีทา และธรรมวิมล สุขเสริม, 2565: อุไรวรรณ
ผันโพธิ์ สุวรรณา เตชะธีระปรีดา และ สวียา ปรรณนาดี ชาตวิวัฒนาการ, 2565: ธนภรณ์
พรรณราย, 2565: เจษฎา ทรัพย์อร่าม และ วรณพงค์ บุญศิริธรรมชัย, 2565: De Carlo,
2016: Rambe, Solin & Solin, 2024)

การมอบใจบริการ (สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559: ปริยากร วงศ์ภาคำ, 2559:
ปราการ รอดปรีชา, 2558: พัสดุดา ชูติกุลัง, 2566: ธีระวิทย์ วงศ์เพชร, 2564: สว่างวงศ์
หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต, 2562: นริศรา แดงเทโพธิ์, 2566)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค 10 ได้กำหนดการวิจัยเป็น 2 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 การศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และการศึกษาอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ระยะที่ 2 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ระยะที่ 1 การศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และการศึกษาอิทธิพลของนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

การวิจัยในระยะที่ 1 ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 รวมทั้งสิ้น 1,399 คน (กรมสรรพากร, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 1,399 คน ซึ่งการวิจัยนี้ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดประชากรด้วยสูตรการคำนวณของ Yamane, (1973, p. 127) จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,399 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน โดยมีวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05) หรือ 5%

แทนค่าขนาดของประชากรที่ศึกษามีจำนวน 1,399 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{1,399}{1 + (1,399)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,399}{1 + 3.498}$$

$$n = \frac{1,399}{4.498}$$

$$n = 311.06$$

ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 312 คน และกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มขึ้นอีก 10% ดังนั้น รวมเป็นอย่างน้อย 344 คน อย่างไรก็ตาม การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามให้เกินไปประมาณ 10% จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผลลัพธ์การวิจัย โดยมีเหตุผล คือ (1) เพื่อลดอัตราการสูญหายของข้อมูล (Non-Response Rate) (2) รองรับกรณีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือข้อมูลที่ผิดพลาด (3) เพิ่มความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของผลลัพธ์ (Reliability and Validity) เมื่อมีจำนวนข้อมูลมากขึ้น (Baruch & Holtom, 2008)

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ลำดับ	สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สรรพากรภาค 10	91	22
2	สรรพากรพื้นที่อุดรธานี	164	40
3	สรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์	107	26
4	สรรพากรพื้นที่ขอนแก่น	203	50
5	สรรพากรพื้นที่นครพนม	93	23
6	สรรพากรพื้นที่บึงกาฬ	61	15
7	สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม	106	26
8	สรรพากรพื้นที่มุกดาหาร	81	20
9	สรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด	129	32
10	สรรพากรพื้นที่เลย	93	23
11	สรรพากรพื้นที่สกลนคร	116	29
12	สรรพากรพื้นที่หนองคาย	89	22
13	สรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู	66	16
รวม		1,399	344

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันประกอบด้วย เพศ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และสังกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน โดยในการตอบแบบสอบถามให้เป็นการเติมตัวเลข ซึ่งระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม ของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 2 ต่อไปนี้

ตาราง 2 ระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม ของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ (นับอายุเต็มปี)	Ratio	กรอกตัวเลข.....
3. สถานภาพการสมรส	Nominal	1 = โสด 2 = สมรส
4. ระดับการศึกษา	Nominal	1 = ปวช. 2 = ปวส. 3 = ปริญญาตรี 4 = ปริญญาโท 5 = ปริญญาเอก
5. ประเภทบุคลากร	Nominal	1 = ข้าราชการ 2 = ลูกจ้างประจำ 3 = ลูกจ้างชั่วคราว

ตาราง 2 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	Ratio	กรอกตัวเลข.....
7. อายุการทำงาน (นับเต็มปี)	Ratio	กรอกตัวเลข.....
8. สังกัด	Nominal	1 = สรรพากรภาค 10 2 = สรรพากรพื้นที่อุดรธานี 3 = สรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 4 = สรรพากรพื้นที่ขอนแก่น 5 = สรรพากรพื้นที่นครพนม 6 = สรรพากรพื้นที่บึงกาฬ 7 = สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม 8 = สรรพากรพื้นที่มุกดาหาร 9 = สรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด 10 = สรรพากรพื้นที่เลย 11 = สรรพากรพื้นที่สกลนคร 12 = สรรพากรพื้นที่หนองคาย 13 = สรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู

2. ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนํานโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ

ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบ
(Likert Scale) ดังแสดงในตาราง 3-5 ต่อไปนี้

ตาราง 3 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนํานโยบาย

องค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ

ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty 1. ท่านปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ 2. ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และ สามารถตรวจสอบได้ 3. ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่าง ถูกต้องตามระเบียบ 4. ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิ ควรได้โดยชอบ 5. ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทาง ภาษีอากร	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตาราง 4 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนํานโยบาย

องค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ
 ด้านความรับผิดชอบ Accountability

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านความรับผิดชอบ Accountability 1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ หน้าที่ 2. ท่านมีความมุ่งมั่น ทํมเท กับงานที่ได้รับ มอบหมาย 3. ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทาง ราชการ 4. ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน 5. ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 6. ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็น แบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตาราง 5 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม
ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ ด้านการมอบใจบริการ
Service Mind

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านการมอบใจบริการ Service Mind 1. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ 2. ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ 3. ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค 4. ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบ
(Likert Scale) ดังแสดงในตาราง 6-8 ต่อไปนี้

ตาราง 6 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านปริมาณงาน 1. ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณ เป้าหมายที่กำหนดไว้ 2. ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด 3. ท่านสำรวจได้ตามปริมาณรายเป้าหมาย ที่กำหนดไว้	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตาราง 7 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านคุณภาพของงาน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของหน่วยงาน		
2. ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ		
3. ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ		

ตาราง 8 ระดับการวัดและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของตัวแปร ระดับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านเวลาที่ใช้

ในการทำงาน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด		
2. ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด		
3. ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด		

4. ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการนำนโยบายขององค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติมากำหนดเป็นตัวแปรต้น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์การนำนโยบายขององค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นนักวิชาการ ที่มีประสบการณ์ การวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือการบริหารงานสรรพากร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นชัย สมปอง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร

3) นายชัยยุทธ ราชนา นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร

ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item

congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คนที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว โดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจะศึกษา จำนวน 30 คน

7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (Pearson's Correlation Coefficient; r)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

7.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.378–0.859

7.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรม อยู่ระหว่าง 0.378–0.859

7.3 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ระหว่าง 0.378–0.859

8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .869

2) แบบสอบถามการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ได้ค่าความเชื่อมั่น .883

3) แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 ได้ค่าความเชื่อมั่น .929

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสรรพากรภาค 10 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยใช้แพลตฟอร์ม Google form ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ แอปพลิเคชัน LINE พร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของแบบสอบถามนี้
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านแพลตฟอร์ม Google form ซึ่งเมื่อมีการตอบแบบสอบถาม Google form จะบันทึกคำตอบโดยอัตโนมัติ ผู้วิจัยจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามได้ทันที
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1
คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และสังกัด ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ใช้คะแนนสูงสุด – ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.2 การวิเคราะห์ระดับ ประกอบด้วย

3.2.1 การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ (แบบสอบถามตอนที่ 2)

3.2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (แบบสอบถามตอนที่ 3)

ลักษณะแบบสอบถาม ในข้อ 3.2.1 และ 3.2.2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น และมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนน 4.21–5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

คะแนน 3.41–4.20 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก

คะแนน 2.61–3.40 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

คะแนน 1.81–2.60 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

คะแนน 1.00–1.80 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

3.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายองค์กรคุณธรรม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรที่สังกัดสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรที่สังกัดสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

f คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

N คือ จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ ค่าคะแนน

n คือ จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

$\sum$ คือ ผลรวม

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภทและจะนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไป

ใช้พยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูลได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552 หน้า 121)
 ซึ่งการวิเคราะห์ การถดถอยนี้มีการจำแนกตัวแปรที่จะศึกษาเป็น 2 ประเภท คือตัวแปรตาม
 และตัวแปรอิสระ โดยตัวแปรตามคือ ตัวแปรที่ต้องการพยากรณ์ ส่วนตัวแปรอิสระ คือ
 ตัวแปรที่จะใช้พยากรณ์ ตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product
 Moment Correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} เป็น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$\sum X$ เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

$\sum Y$ เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

$\sum XY$ เป็น ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

$\sum X^2$ เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1

$\sum Y^2$ เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

N เป็น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบนัยสำคัญ

สมมติฐานของการทดสอบ

$H_0 : \rho = 0$ (ตัวแปร X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน)

$H_1 : \rho \neq 0$ (ตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กัน)

สถิติทดสอบ เป็นการทดสอบแบบสองทาง

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}, \text{ df} = n-2$$

อาณาเขตวิกฤตและการสรุปผล

จะปฏิเสธ H_0 เมื่อค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า $t_{\alpha, n-2}$
 ที่เปิดจากตาราง

หรือ t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า $-t_{\alpha, n-2}$

หรือ นำค่า r_{xy} ที่ได้ไปเทียบกับค่าวิกฤต r_{xy} จากตารางสำเร็จรูปโดยใช้

$$df = n-2$$

ถ้าค่า r_{xy} มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ ค่าวิกฤต r_{xy} จะปฏิเสธ H_0

ในเบื้องต้นจะทำ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวอย่างที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวอย่างได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไปเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามการใช้ตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียวมาอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามนั้นอาจจะไม่พอเพียง โดยมีตัวแบบ (Model) ของสมการดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ k หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ

$\hat{Y}$ หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย

b_0 หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1, \dots, b_k$ หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย
ของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ

$X_1, \dots, X_k$ หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

แหล่งความ แปรปรวน (Source of Variance)	องศา อิสระ (df)	ผลบวก กำลังสอง		F-Statistic
		(Sum Square: SS)	ผลบวกกำลังสอง เฉลี่ย (Mean Square: MS)	
การถดถอย (Regression)	K	SSR	$MSR = \frac{SSR}{K}$	$F = \frac{MSR}{MSE}$
ความคลาด เคลื่อน (Error / Residual)	$n - k - 1$	SSE	$MSE = \frac{SSE}{n - k - 1}$	$F = \frac{MSR}{MSE}$
ผลรวม (Total)	$n - 1$	SST		

เมื่อ k หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระ

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

SST (Sum Square of Total)

หมายถึง ค่าความแปรปรวนทั้งหมดของ

$$Y = \sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2$$

SSR (Sum Square of Regression)

หมายถึง ค่าแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลของ $X_1, \dots, X_k$

SSE (Sum Square of Error / Sum Square of Residual)

หมายถึง ค่าความแปรปรวนของ Y เนื่องจาก อิทธิพลอื่น ๆ

$$= \sum_{i=1}^n (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

MSR (Mean Square of Regression)

หมายถึง ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลของ

$$X_1, \dots, X_k$$

MSE (Mean Square of Error) หมายถึง ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลอื่น

F หมายถึง ค่าสถิติทดสอบที่พิจารณาการแจกแจงแบบ F

(F-distribution) จะปฏิเสธ H_0 เมื่อ ค่า F ที่คำนวณได้ค่า

มากกว่า $F_{1-\alpha, k, n-k-1}$

สัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (Multiple Coefficient of

Determinant: R^2) คือ สัดส่วนหรือเปอร์เซ็นต์ที่ตัวแปรอิสระ $X_1, \dots, X_k$

สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของ Y (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554) โดยใช้ค่าจากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว คือ

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

โดยที่ R^2 เข้าใกล้ 1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กับ Y มาก

R^2 เข้าใกล้ 0 แสดงว่า $X_1, \dots, X_k$ มีความสัมพันธ์กับ Y น้อย

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ นโยบายองค์กร

คุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมอบใจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	Multiple Regression Analysis

ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการนำแบบฯ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณา
ยืนยันและให้ข้อเสนอแนะในการยกระดับ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน และผู้ปฏิบัติงาน
ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน
5 คน รวม 10 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) นางเทวี สิงห์พรมมา สรรพากรภาค 10
- 2) นายอาทร ศรีเชียงสา อดีตสรรพากรภาค 10
- 3) นางสาววิลาวัลย์ เขยชม สรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 4) นางสาวสิริกาญจน์ บุตรรุ่งกิจพันธ์ นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ
สังกัดสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 5) นายศราวุธ พิลาวรรณ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
สังกัดสรรพากรพื้นที่นครพนม
- 6) นางสาวดวงใจ วงศ์วิวัฒน์ชัย นักวิชาสรรพากรชำนาญการ
สังกัดสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น
- 7) นางสาวพรพรรณ คำทองแก้ว นักวิชาสรรพากรชำนาญการ
สังกัดสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 8) นางสาววรารัตน์ กีกก้อง เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์
- 9) นางสาวน้อม มุลสาร เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 10) นางสาวพัศดี วงศ์แสน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสรรพากรพื้นที่อุดรธานี

2. แบบประเมินแนวทางการยกระดับ ที่สร้างจากผลการวิจัยในระยะที่ 1
ในข้อคำถามที่มีคะแนน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม จำนวน 5 ข้อ และจากข้อคำถามที่มีอิทธิพล
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุด 8 ลำดับ จำนวน 8 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อชี้แจงรายละเอียด และความมุ่งหมายของแบบสอบถาม โดยใช้โทรศัพท์ และส่งไฟล์แบบสอบถามผ่าน แอปพลิเคชัน LINE พร้อมนัดหมายส่งแบบสอบถามกลับ

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้เชี่ยวชาญส่งไฟล์แบบสอบถาม ที่ตอบแล้ว กลับมาทางแอปพลิเคชัน LINE

3.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. วิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

5. สรุปแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย องค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพื่อนำไปปรับใช้ปฏิบัติต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
นโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
HAS	แทน ผลรวมของการนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้ อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ
HON	แทน ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)
ACC	แทน ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)
SER	แทน ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind)

TEF	แทน ผลรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค 10
EF ₁	แทน ด้านปริมาณงาน
EF ₂	แทน ด้านคุณภาพของงาน
EF ₃	แทน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน
P-Value	แทน คำนัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
4. ผลการวิเคราะห์แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัด อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน รายละเอียดดังตาราง 11-12

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=344)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	94	27.33
- หญิง	250	72.67
2. สถานภาพสมรส		
- โสด	186	54.07
- สมรส	158	45.93
3. ระดับการศึกษา		
- ปวช.	3	0.87
- ปวส.	114	33.14
- ปริญญาตรี	196	56.98
- ปริญญาโท	31	9.01
- ปริญญาเอก	-	-
4. ประเภทบุคลากร		
- ข้าราชการ	293	85.17
- ลูกจ้างประจำ	5	1.46
- ลูกจ้างชั่วคราว	46	13.37

ตาราง 11 (ต่อ)

(n=344)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. สังกัด		
- สำนักงานสรรพากรภาค 10	25	7.27
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี	45	13.08
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์	29	8.43
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น	55	15.99
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม	23	6.69
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ	15	4.36
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม	26	7.56
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด	20	5.80
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย	32	9.30
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร	23	6.69
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย	29	8.43
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู	22	6.40
รวม	344	100.00

จากตาราง 11 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีจำนวนทั้งสิ้น 344 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 72.67 มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 54.07 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 ประเภทบุคลากร เป็นข้าราชการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 85.17 สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 ตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=344)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ต่ำที่สุด	สูงที่สุด	เฉลี่ย
- อายุ (ปี)	24	59	40.61
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ (บาท)	10,000	53,000	25,286.34
- อายุการทำงาน (ปี)	1	35	10.25

จากตาราง 12 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีอายุเฉลี่ย 40.61 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 24 ปี สูงสุด 59 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ เฉลี่ย 25,286.34 บาท โดยมีรายได้ต่ำสุด 10,000 บาท และสูงสุด 53,000 บาท และมีอายุการทำงานเฉลี่ย 10.25 ปี โดยมีอายุการทำงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 35 ปี ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีรายละเอียดดังตาราง 13-16

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

(n=344)

ด้านที่	การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	4.57	0.45	มากที่สุด
2	ความรับผิดชอบ (Accountability)	4.55	0.45	มากที่สุด
3	การมอบใจบริการ (Service Mind)	4.59	0.49	มากที่สุด
รวม		4.57	0.44	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณา

รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมอบใจบริการ (Service Mind) ($\bar{X}$ =4.59) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ (Honesty) ($\bar{X}$ =4.57) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ($\bar{X}$ =4.55) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์
(Honesty)

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้	4.58	0.53	มากที่สุด
2	ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.61	0.49	มากที่สุด
3	ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ	4.51	0.61	มากที่สุด
4	ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ	4.59	0.52	มากที่สุด
5	ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	4.58	0.57	มากที่สุด
รวม		4.57	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ =4.61) รองลงมาคือ ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ ($\bar{X}$ =4.59) ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ ($\bar{X}$ =4.58) และท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร ($\bar{X}$ =4.58) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X}$ =4.51) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ
(Accountability)

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.54	0.53	มากที่สุด
2	ท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.56	0.52	มากที่สุด
3	ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ	4.51	0.62	มากที่สุด
4	ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน	4.58	0.54	มากที่สุด
5	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.53	0.55	มากที่สุด
6	ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	4.59	0.55	มากที่สุด
รวม		4.55	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ
ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.58$) ท่านมีความมุ่งมั่น
ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.56$) ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่
($\bar{X} = 4.54$) และท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} =$
4.53) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ ($\bar{X} = 4.51$)
ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร
คุณธรรม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจ
บริการ (Service Mind)

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ	4.58	0.55	มากที่สุด
2	ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ	4.59	0.53	มากที่สุด
3	ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.59	0.55	มากที่สุด
4	ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน	4.59	0.57	มากที่สุด
รวม		4.59	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ของบุคลากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind) โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค
($\bar{X} = 4.59$) และท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวัง
ผลตอบแทน ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการ
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด
สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีรายละเอียดดังตาราง 20-23

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

(n=344)

ด้านที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านปริมาณงาน	4.52	0.50	มากที่สุด
2	ด้านคุณภาพของงาน	4.56	0.51	มากที่สุด
3	ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	4.58	0.52	มากที่สุด
รวม		4.55	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.50	0.57	มากที่สุด
2	ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	4.53	0.58	มากที่สุด
3	ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.55	0.56	มากที่สุด
รวม		4.52	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณภาพของงาน

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของหน่วยงาน	4.53	0.58	มากที่สุด
2	ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ	4.59	0.57	มากที่สุด
3	ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ	4.59	0.56	มากที่สุด
รวม		4.56	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

(n=344)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.57	0.56	มากที่สุด
2	ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด	4.60	0.56	มากที่สุด
3	ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กรมกำหนด	4.59	0.57	มากที่สุด
รวม		4.58	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กรมกำหนด ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตัวแปร	HON	ACC	SER	HAS	EF ₁	EF ₂	EF ₃	TEF
Mean	4.57	4.55	4.59	4.57	4.52	4.56	4.58	4.55
S.D.	0.45	0.45	0.49	0.44	0.50	0.51	0.52	0.48
HON	1	.840**	.826**	.586**	.701**	.714**	.679**	.750**
ACC		1	.841**	.616**	.726**	.707**	.709**	.768**
SER			1	.625**	.726**	.706**	.725**	.773**
HAS				1	.548**	.561**	.533**	.588**
EF ₁					1	.779**	.745**	.903**
EF ₂						1	.869**	.949**
EF ₃							1	.938**
TEF								1

จากตาราง 21 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมโดยภาพรวม (HAS) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TEF) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.588$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TEF) กับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ความซื่อสัตย์ (HON) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.750$)
2. ความรับผิดชอบ (ACC) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.768$)
3. การมอบใจบริการ (SER) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.773$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมโดยภาพรวม (HAS) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TEF) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.588$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อความแข็งแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

3.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีรายละเอียดดังตาราง 22 – 23

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.536	.162		3.314	.001		
ความซื่อสัตย์ (HON)	.231	.069	.215	3.352	.001**	.245	4.081
ความรับผิดชอบ (ACC)	.310	.070	.295	4.409	.000**	.226	4.418
การมอบใจบริการ (SER)	.338	.062	.347	5.400	.000**	.244	4.091
R=810, R ² =.656, R ^{2Adj} =.653, F=216.319, Sig.=.001**							

จากตาราง 22 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านการมอบใจบริการ (SER) (β =.347) ด้านความรับผิดชอบ (ACC) (β =.295) และด้านความซื่อสัตย์ (HON) (β =.215) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60 (R²=.656) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .536 + .231(HON) + .310(ACC) + .338(SER)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .215(HON) + .295(ACC) + .347(SER)$$

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ดังตาราง 23

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมด้านความซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2 การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับสมมติฐาน
3 การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมด้านการมอบ ใจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมด้านความซื่อสัตย์
ด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จึงยอมรับสมมติฐาน

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 10

ผลการวิเคราะห์แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
นโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีรายละเอียด
ดังตาราง 24-28

ตาราง 24 อำนาจของปัจจัยในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และแนวทางการยกระดับ

ลำดับ	ปัจจัย	อำนาจในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	แนวทางการยกระดับ
1	การมอบใจบริการ	✓	ควรพัฒนา
2	ความซื่อสัตย์	✓	ควรพัฒนา
3	ความรับผิดชอบ	✓	ควรพัฒนา

จากตาราง 24 พบว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความรับผิดชอบ สามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ตามลำดับ และควรพัฒนายกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมทั้งสามด้าน

เมื่อพิจารณาการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมเป็นรายด้าน เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีผลดังตาราง 25-27 ต่อไปนี้

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากร

สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และแนวทางการยกระดับ

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม	แนวทางการยกระดับ
ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)			
1. ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้	4.58	สูงกว่า	ควรส่งเสริม
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.61	สูงกว่า	ควรส่งเสริม
3. ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ	4.51	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา

ตาราง 25 (ต่อ)

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	แนว ทางการ ยกระดับ
4. ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อัน สมควรได้โดยชอบ	4.59	สูงกว่า	ควร ส่งเสริม
5. ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษา ทางภาษีอากร	4.58	สูงกว่า	ควร ส่งเสริม
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57		

จากตาราง 25 พบว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) รายข้อ มีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมประกอบด้วย ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.61$) ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ ($\bar{X} = 4.59$) ปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ และไม่รับทำบัญชีหรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ จึงควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.51$) จึงควรมีพัฒนาระดับให้สูงขึ้น

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัด

สำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และแนวทางการยกระดับ

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	แนว ทางการ ยกระดับ
ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)			
1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติหน้าที่	4.54	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
2. ท่านมีความมุ่งมั่นทุ่มเท กับงานที่ ได้รับมอบหมาย	4.56	สูงกว่า	ควร ส่งเสริม

ตาราง 26 (ต่อ)

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม	แนวทางการยกระดับ
3. ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ	4.51	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
4. ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน	4.58	สูงกว่า	ควรส่งเสริม
5. ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.53	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
6. ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้องเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	4.59	สูงกว่า	ควรส่งเสริม
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55		

จากตาราง 26 พบว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) รายข้อ มีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมประกอบด้วย การเสียภาษีอย่างถูกต้องเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.59$) ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.58$) มีความมุ่งมั่นทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ จึงควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ประกอบด้วย การมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.54$) การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.53$) และอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ ($\bar{X} = 4.51$) จึงควรมีการพัฒนายกระดับให้สูงขึ้น

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากร

สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind)
เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม และแนวทางการยกระดับ

การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม	แนวทางการยกระดับ
ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind)			
1. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ	4.58	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
2. ท่านเต็มใจในการให้บริการ	4.59	เท่ากับ	ควรส่งเสริม
3. ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.59	เท่ากับ	ควรส่งเสริม
4. ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน	4.59	เท่ากับ	ควรส่งเสริม
ค่าเฉลี่ยรวม	4.59		

จากตาราง 27 พบว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind) รายข้อ มีข้อที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับค่าเฉลี่ยรวมประกอบด้วย เต็มใจในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน ($\bar{X} = 4.59$) จึงควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือการให้ความสำคัญกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) จึงควรมีพัฒนาระดับให้สูงขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตารางที่ 24-27 ได้นำมาจัดทำเป็นแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดไปมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการมอบใจบริการตามลำดับ ซึ่งแนวทางในการยกระดับแต่ละด้านได้เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีคะแนนน้อยที่สุดไปหามากที่สุดดังตาราง 28 ต่อไปนี้

ตาราง 28 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย
องค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10		คะแนนรวม
ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)		
1.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรอุทิศ เวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ	10
2.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการ พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	10
3.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	10
4.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย	10
5.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ช่วยให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน	10
6.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร มีการ เสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	10
ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)		
7.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรท่านใช้ ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ	10
8.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ปฏิบัติงานตามระเบียบ ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	10
9.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	10
10.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ	10

ตาราง 28 (ต่อ)

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10		คะแนนรวม
ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind)		
11.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการ	10
12.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรเต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	10
13.	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตใจสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน	10

จากตาราง 28 คะแนนรวมของแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน มีค่าเท่ากับ 10 คะแนนทุกข้อ จึงสรุปเป็นแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ดังนี้

4.1 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)

4.1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ

4.1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง

4.1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่

4.1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย

4.1.5 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ช่วยให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน

4.1.6 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
มีการเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

4.2 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)

4.2.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรทำ
ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ

4.2.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ปฏิบัติงานตามระเบียบ ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

4.2.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร

4.2.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ

4.3 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service
Mind)

4.3.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ให้ความสำคัญกับการให้บริการ

4.3.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
เต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

4.3.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
มีจิตใจสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ผลสรุป
ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
มีจำนวนทั้งสิ้น 344 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 72.67
มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 54.07 มีการศึกษาในระดับปริญญา
ตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 ประเภทบุคลากร เป็นข้าราชการ จำนวน 293
คน คิดเป็นร้อยละ 85.17 สังกัดสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ
15.99 มีอายุเฉลี่ย 40.61 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 24 ปี สูงสุด 59 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้น
ต่ำ เฉลี่ย 25,286.34 บาท โดยมีรายได้ต่ำสุด 10,000 บาท และสูงสุด 53,000 บาท และ
มีอายุการทำงานเฉลี่ย 10.25 ปี โดยมีอายุการทำงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 35 ปี

2. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากร
ภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมอบใจบริการ (Service Mind) ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ความ
ซื่อสัตย์ (Honesty) ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความรับผิดชอบ
(Accountability) ($\bar{X} = 4.55$) โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} =$
4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์
ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ

ที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.58$) ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร ($\bar{X} = 4.58$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.51$)

2.2 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.58$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ ($\bar{X} = 4.51$)

2.3 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.59$) ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$)

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.52$) โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.50$)

3.2 ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.53$)

3.3 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กรมกำหนด ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.57$)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่าการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านการมอบใจบริการ (S) ($\beta = .347$) ด้านความรับผิดชอบ (A) ($\beta = .295$) และด้านความซื่อสัตย์ (H) ($\beta = .215$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60 ($R^2 = .656$)

5. แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีดังนี้

5.1 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)

5.1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ

5.1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5.1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่

5.1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ท่วมเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย

5.1.5 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรช่วยให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน

5.1.6 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการเสียสละอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

5.2 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)

5.2.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ

5.2.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ปฏิบัติงานตามระเบียบ ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

5.2.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร

5.2.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ

5.3 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร
คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service
Mind)

5.3.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
ให้ความสำคัญกับการให้บริการ

5.3.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
เต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

5.3.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร
มีจิตใจสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งการปฏิบัติในด้าน
การมอบใจบริการ (Service Mind) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ (Honesty)
และความรับผิดชอบ (Accountability) ตามลำดับนั้น แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัด
สำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้ความสำคัญและน่านโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัต
ลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติเป็นอย่างมาก ซึ่งกรมสรรพากรได้ให้
ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ
ผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีด้วย
ความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ มีการ

พัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้านการ ให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนให้ มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิด ความเป็นธรรมและ โปร่งใส ภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน ส่งผล ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องใส่ใจดูแลผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้ อย่าง มีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจจากการ ใช้บริการ (กรมสรรพากร, 2565)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน สรรพากรภาค 10 พบว่าบุคลากรมีการปฏิบัติงาน โดยการนำแนวทางการขับเคลื่อน องค์การด้วยกลยุทธ์ D2RIVE มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 พบว่า ระดับการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ ปรียากร วงศ์ภาคำ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 พบว่า การให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปราการ รอดปรีชา (2558) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์ อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีจิตวิญญาณการให้บริการ และมีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สันติ ไชยสีทา และธรรมวิมล สุขเสริม (2565) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ ในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องและแตกต่างกันกับ พัสสุตา ชูดีกุล (2566) ศึกษา เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ราชทัณฑ์ในเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละและอดทนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งการปฏิบัติทั้ง 3 ด้าน จัดอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี แนะนำให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรแก่ผู้มาใช้บริการ หน่วยงานในสังกัดสังกัดสรรพากรภาค 10 มีการจัดโครงสร้าง แบ่งหน้าที่และกำหนดเวลาอย่างชัดเจน ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้จนสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อความสำเร็จขององค์การ (กรมสรรพากร, 2566)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อุไรวรรณ พันโพธิ์ (2565) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด งานวิจัยของ รัชณีย์ ยี่โถหุ่น (2565) พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา เป็รื่องประยูร (2566) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน สอดคล้องกับ ชีระวิทย์ วงศ์เพชร (2564) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องและแตกต่างจาก ธนภรณ์ พรธรราย (2565) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา และกนกอร นนทะสร (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับการมีอิทธิพลมากที่สุดคือด้านการมอบใจบริการ ตามมาด้วยด้านความรับผิดชอบ และด้านความซื่อสัตย์ โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.30 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อ มอบใจบริการ” หรือ HAS จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเจตนารมณ์การเป็นองค์กรคุณธรรมของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วิไล เดชแพง วงศ์ธีรา สุวรรณิน และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2565) ที่พบว่าวัฒนธรรมแบบระบบราชการของกรมสรรพากรมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้และ ผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม สอดคล้องกับสมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ที่พบว่า การบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า ความซื่อสัตย์มีอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ ทัพธานี (2561) ที่พบว่า ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเองเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วง ศรีธรรมราชกูร์, อารยะรัตน์ ชารีแสน (2563) พบว่าความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ มีอิทธิพลเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความรับผิดชอบมีอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ De Carlo (2016) พบว่า ความรับผิดชอบของพนักงานต้องานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาและผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับ Rambe, Solin, & Solin (2024) ที่พบว่าความรับผิดชอบต่อลูกค้าสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ และความสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารงานประเมินผลแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ อุไรวรรณ ผันโพธิ์ สุวรรณ เตชะธีระปรีดา และ สวียา ปรรณนาดี ชาติวิวัฒนาการ (2565) ที่พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความตรงต่อเวลา มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขต กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับเจษฎา ทรัพย์อร่าม และ วรณพงค์ บุญศิริธรรมชัย (2565) ที่พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การมอบใจบริการมีอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับ พิเชษฐ์ สุขอุทัย และ จิรวัดณ์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านมีจิตสาธารณะ และด้านยึดมั่นคุณภาพ สอดคล้องกับ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และ นภาพร วงษ์วิจิต (2562) ที่พบว่า สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และสอดคล้องกับนริศรา แดงเทโพธิ์ (2566) ที่พบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้แก่

4.1 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร

คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความรับผิดชอบ (Accountability) สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ทักษะ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร มีความมุ่งมั่น ท่วมเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ช่วยให้การปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน และควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการเสียสละอย่างถูกต้องเพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

4.2 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย

องค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรท่าน ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ปฏิบัติงานตามระเบียบ ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร และควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรทำงานโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ

4.3 แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย

องค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind) สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรเต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค และควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตใจ สาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน

แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ อุณหวุฒิ (2568) ที่พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ควรอบรมและส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจ ในองค์กรและระบบงาน เพื่อยกระดับให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและระบบงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น และควรอบรมและส่งเสริมสมรรถนะ การปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นเลิศ เพื่อยกระดับให้บุคลากรให้บริการด้วยความ เอาใจใส่มากยิ่งขึ้น ศิริลักษณ์ ฉัตรเจริญทรัพย์ (2566) ที่พบว่า ควรมีการจัดอบรม ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม มีความช่วยเหลือสนับสนุนกันและให้บริการ

เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพในงานให้ดีขึ้น จัดอบรมในหลักสูตรคุณธรรม และจริยธรรม ให้กับบุคลากรในสำนักงานให้มากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับพัฐสุตา ชูติกุล (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร ต้องดำเนินการดังนี้ เน้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้ตรงกับงาน ผู้บริหาร ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจในการพัฒนาและการปฏิบัติงานและ สนับสนุนจัดสรรงบประมาณในแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ สอดคล้องกับสมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) สรรพากรต้องการที่เพิ่มประสิทธิภาพ ให้แก่องค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยในการจัดการ ด้านการข่าวสาร และด้านคุณธรรมเป็นหลัก หากการดำเนินงานในแต่ละด้านสามารถนำหลักคุณธรรมประกอบ การดำเนินงานของสำนักงานจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับพัชรिता สัตยวงศ์ ศิริทัศน์ ไรจน์กิจจากุลม และธิดิวิทย์ หมั่นมี (2568) ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอสันติสุขจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม พบว่า 1) ฉันทะ คือ มีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ ชัดเจนในองค์กร 2) วิริยะ คือ มีการจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกับระเบียบ นโยบาย ตัวชีวิต และเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) จิตตะ คือ มีการวางแผน และการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน การวางแผนที่ดีจะช่วยให้สามารถมองเห็นภาพรวมของงาน สามารถจัดสรรทรัพยากร ได้อย่างเหมาะสม 4) วิมังสา คือ ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญในการวางแผน และ ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร มีความรับผิดชอบ โดยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้เวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทักษะทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งมั่นทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานด้วย

1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ โดยการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังให้บุคลากรมีความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ปฏิบัติงานตามระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร และยังสามารถส่งผลไปถึงการทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ

1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการมอบใจบริการ โดยการฝึกอบรมและปลูกฝัง เพื่อให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการ เต็มใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และยังรวมถึงการมีจิตใจสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน

1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค 10 ด้านปริมาณงาน โดยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมปลูกฝังให้บุคลากรให้ทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดและวางระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพื่อให้ยอดที่จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และควรดำเนินการวางแผนการจัดเก็บภาษี ให้มีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อให้สามารถสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค 10 โดยทำการศึกษาทั้งจากประชาชนผู้มาเสียภาษี และศึกษาจากบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกอร นนทะสร. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.*
- กรมการศาสนา. (2563). *กองศาสนาศึกษาแนะแนวการปฏิบัติตามคุณธรรม 4 ประการ
และการปฏิบัติตามค่านิยม 5 ประการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.*
- กรมสรรพากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2560). *คุณธรรมอัตลักษณ์ และจริยปฏิบัติ
ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร. 27 ธันวาคม 2560. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.*
- กรมสรรพากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2562). *รายงานการดำเนินการขับเคลื่อน
องค์กรคุณธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และแนวทางการขับเคลื่อน
องค์กรคุณธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. 27 ธันวาคม 2562.
กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.*
- กรมสรรพากร. (2564). *สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร. อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ.
<https://www.rd.go.th/region/10/sakonnakhon/37.html>*
- กรมสรรพากร. (2566). *เกี่ยวกับกรมสรรพากร. อำนาจหน้าที่.
<https://www.rd.go.th/8501.html>*
- กรมสรรพากร. (2566). *หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
ข้าราชการพลเรือนสามัญในกรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.*
- กรมสรรพากร. (2566). *เกี่ยวกับกรมสรรพากร. ประวัติความเป็นมา.
<https://www.rd.go.th/43404.html>*
- กรมสรรพากร. (2566). *แผนที่หน่วยงานในกรม. ภาค 10.
<https://www.rd.go.th/7449.html>*
- กรมสรรพากร. (2567). *เว็บไซต์ภายในกรม. สรุปกรอบอัตรากำลัง. เข้าถึงได้จาก.
<http://10.26.31.7/jortor/PositionReport02.php>.*
- กระทรวงวัฒนธรรม. (2561). *แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559–
2564). กรุงเทพฯ: กระทรวงวัฒนธรรม.*
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *พฤติกรรมและจิตบริการกับผู้มารับบริการในงานสาธิต
แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับ
เมือง.*

- กรัญญา สกุลรักษ์. (2561). ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กาญจนาพร พันธุ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). วัฒนธรรมองค์การและ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 30(1), 53-65.
- เกษม วัฒนชัย. (2558). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับความเข้มแข็งของโรงเรียน*. ศูนย์ สถานศึกษาพอเพียง มูลนิธิยุวสถิรคุณ. กรุงเทพฯ: ธนินทรการพิมพ์.
- จิตติมา อัครธิตินพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เจษฎา ทรัพย์อร่าม และ วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย. (2565). ความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์การที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมนักชัยบุรี*, 9(1), 80-95.
- ทิพย์ ชันแก้ว. (2559). กระบวนเสริมสร้างพฤติกรรมความรับผิดชอบขององค์กรตามหลัก พุทธจิตวิทยาของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. *ดุสิตนิพนธ์* ป.ด. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เทพวาทน์ วินิจำทร. (2548). *การปลูกฝังค่านิยมตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้กระบวนการตามแนวคิดของบลูมและ แรทส์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ รป.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธิษณา สุนทรวัตร (2561). *วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพาณิชย์*.

- การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ธีระวิทย์ วงศ์เพชร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนา
สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*,
9(2), 605-614.
- นริศรา แดงเทโพธิ์. (2566). ผลกระทบของการพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพ
การเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินของนักวิชาการเงินและบัญชีใน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 17(2), 176-
187.
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). *วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไพรชเนี่ยไทยจำกัด.*
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- นิตยา พรหมจันทร์. (2562). *แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน).*
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ.
- นิภาวรรณ วงศ์วง. (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ
ผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. กองงานผู้บริหาร: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- บุญช่วง ศรีธรรมราช และอารยะรัตน์ ชารีแสน. (2563). *อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการ
ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการวิจัยกาสะลองคำมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่*, 14(1), 73-88.
- บุศรา สุกพิพัฒน์. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปรียากร วงศ์ภาค. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 8. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*

- ปราการ รอดปรีชา. (2558). บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณ การให้บริการ และแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 11(3), 47–64.
- ปวีณนุช พู่กัน. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ผดุงศักดิ์ สันยศดิทัศน์. (2562). นโยบายการบริหารองค์กรแนวใหม่กับกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7(3), 263–276.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2559). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 59)*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิการศึกษาเพื่อสันติภาพ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต).
- พระเมธีธรรมาภรณ์. (2533). *พุทธศาสนากับปรัชญา*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินต์ติ้ง กรู๊ป.
- พัชรिता ลัตยวงศ์ ชีรทัศน์ โรจน์กิจจากุลม และธิดาวิภา หมั่นมี. (2568). การส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอสันติสุข จังหวัดน่านโดยประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 14(1), 183–195.
- พัลลสุตา ชูติกุลัง. (2566). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร. *Journal of MCU Buddhapanya Review*. 8(3), 206–221.
- พิเชษฐ สุขอุทัย และจิรวัดณ์ เมธาสุทธีรัตน์. (2564). ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 3. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(3), 139–154.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2565). อิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของการท่าอากาศยานหาดใหญ่. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 16(25), 48–62.

- พุทธทาสภิกขุ. *การเสริมสร้างจริยธรรมแก่เด็กวัยรุ่น*. กรุงเทพมหานคร: สมชายการพิมพ์, 2561.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- มัทณี บุญประเสริฐ. (2558). *วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- มูลนิธิพัฒนาทักษะชีวิต. (2560). *Responsibility ความรับผิดชอบและชอบ*.
https://www.thaiflifeskills.org/รายละเอียด/Responsibility_Und
- เยาวภา อินทเส. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ. บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- รัชณีย์ ยี่โถหนู. (2565). *อิทธิพลของรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ. บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- รัตติยา เป็รื่องประยูร. (2566). *ทักษะการตรวจสอบภายในและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภายในสรรพากรภาค 1. วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 4(2), 107–120.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมไทย ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รุสนา เหมมณี. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- วันสสนันท์ บุญเพิ่มพูน (2566). *ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรต่อการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา, 5(1), 367–378.*
- วนิดา เทียงสงค์. (2557). *การศึกษาวัฒนธรรมโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย*

ราชภัฏมหาสารคาม.

วรัชญนันท์ เครือวรรณ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(1), 66–76.

วิรัตน์ ธรรมโห. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อการบริหารเชิงพุทธของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2*. ปรินญาณพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิไล เดชแพวงค์ ชีรา สุวรรณิน และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2565). บุพปัจจัยต่อการบริหารจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของข้าราชการกรมสรรพากรในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(2), 706–719.

ศิริลักษณ์ นัตรเจริญทรัพย์ (2566). *วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. บทความ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.

ศุภวรรณ ชลมาก. (2551). *ผลการจัดการเรียนรู้เรื่อง ความซื่อสัตย์ สาระการเรียนรู้พระพุทธศาสนา ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ระหว่างวิธีสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์กับวิธีการปกติ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ศุภมาศ วิมลเกียรติ. (2564). *ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ*. *วารสารไตรศาสตร์*, 7(2), 38–46.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2564). *ผลงานโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ประจำปีงบประมาณ 2563*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, อนงค์นาถ โยคุณ, อภิรดี ดอนอ่อนบัว, มานพ เนตรภักดี,

อาคม ทีสุกะ, Men Sokheang, พงษ์มนัส ดีอด. (2566). การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10.

Journal of Politics and Governance, 13 (2), 62–77.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สันติ ไชยสีทา และธรรมวิมล สุขเสริม. (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี. *Journal of Roi
Kaensarn Academi*, 7(5), 140–155.

สันติสุข พิทธิศักดิ์ (2565). รูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ
บรรยากาศองค์การ และสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของกำลังพลหน่วยบัญชาการป้องกันภัยทางอากาศ กองทัพบก.
วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย
และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพล
เรือน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). คู่มือการพัฒนาและส่งเสริมการ
ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมข้าราชการพลเรือน. 16 กุมภาพันธ์ 2561.
นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2567). รายงานการขับเคลื่อนองค์กร
คุณธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. มิถุนายน 2567. กรุงเทพฯ:
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). รายงานการวิจัย
ประเมินผลคุณธรรม 8 ประการของผู้เรียน: เจตคติและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ:
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น. (2565). ห้องข้าว. ประมวลภาพกิจกรรม.

<https://www.rd.go.th/region/10/khonkaen/293/page-3.html>

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร.(2567). ห้องข้าว. ประมวลภาพกิจกรรม.

<https://www.rd.go.th/region/10/sakonnakhon/195.html>

สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2566). องค์การคุณธรรม สภ.10. เกียรติบัตรจากหน่วยงาน
ภาครัฐ. <https://www.rd.go.th/region/10/26.html>

สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2567). เกี่ยวกับ สภ.10.

<https://www.rd.go.th/region/10/1727.html>

สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2567). ข่าวสาร-กิจกรรม.

<https://www.rd.go.th/region/10/21/page-4>.

สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2567). หน้าที่ความรับผิดชอบ.

<https://www.rd.go.th/region/10/1727.html>

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. นนทบุรี:

สุกัญญา จันใด. (2561). การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุกัญญา ลำสัน. (2565). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. https://gsmsis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023022863421229128_fulltext.pdf.

สุนิตย์ ชูใจ. (2551). จิตสำนึกในการให้บริการในเอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำโครงการพัฒนาข้าราชการครู พนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษานอกโรงเรียนและลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ 2551. นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์.

สุพรรณิ ทัพธานี. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วารสารการบัญชีและการจัดการ, 10(1), 50–59.

สุภาภรณ์ อุณหุฒิ. (2568). การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารเสถียรวิทย์ปริทัศน์, 5(1), 232–241.

สรวิชัย บุญมี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Journal of Modern Learning Development*, 9(8), 399–419.

อนุวัฒน์ ตั้งสมบุญ. (2552). การสร้างแบบทดสอบวัดความซื่อสัตย์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. สงขลา:

มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- อมรา ครองแก้ว และ ชฎาพร โชติธรรมาภรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5.
<https://research.kpru.ac.th/research2/pages/filere/462019-03-14.pdf>
- อัครเดช ไผ่จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาภรณ์ ภูววิทย์พันธ์. (2549). เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind). ดอนบุคลิกภาพที่ดี มีชัยไปกว่าครึ่ง. บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- อุไรวรรณ พันโพธิ์ สุวรรณ เตชะธีระปรีดา และ สวียา ประรณนาดี ชาติวิวัฒนาการ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(2), 202–218.
- อุลยวรรณ เทนสุนา และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์. (2566). การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูสายงานการสอนที่มีประสิทธิภาพ. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5, 5(1), 1157–1165.
- Abigail Opoku Mensah, Samuel Koomson and Ernest Mensah Abraham. (2024). An empirical investigation into how employee integrity shapes work performance in the public sector. *International Journal of Ethics and Systems*. <https://doi.org/10.1108/IJOES-12-2023-0285>.
- Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8), 1139–1160.
- Care, N. C. f. E. i. H. (2005). *Ethical leadership toolkit a manual for the ethical leadership coordinator*. NewYork: integratedethics.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: *Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business horizons*, 34(4), 39–48.
- Certo, S.C. (2003). *Modern Management*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.

- Gamble, J., Strickland, A., Thompson, A. (2007). *Crafting & Executing Strategy (15th ed.)*. New York : McGraw–Hill.
- Cooper, Elizabeth Anne. (2000). *Corporate culture and performance: relating concepts and outcomes*, 20(1), P. 1–128.
- De Carlo. (2016). the impact of supervisor's and personal responsibility on work engagement, job performance, and job satisfaction in a positive healthcare organization. *TPM: Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 23(4), 561–580.
- Greenberg, J. (1987). *A taxonomy of organizational justice theories*. *Academy of Management review*, 12(1), 9–22.
- Greenleaf, R. K. (2008). The servant as leader: *A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*, 1–28.
- Hughes, G. (1996). *Longman dictionary of contemporary English*. Lexikos, 6.
- Josephson. (2009). *Ethical leadership outcomes student leader learning outcomes (SLLO) project*. NewYork: NE : Boys Town Press.
- Karakose. (2007). *High school teachers' perceptions towards principals' ethical leadership in Turkey*. Turkey: Asia Pacific Education Review.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Liden, r. C., wayne, s. J., chenwei liao, & meuser, j. D. (2014). Servant Leadership and Serving Culture: *Influence on Individual and Unit Performance*. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452.
<https://doi.org/10.5465/amj.2013.0034>
- Mintz. (1982). *Corporate culture and performance: relating concepts and outcomes*, 20(1), P. 14–114.
- Park, H., Lee, M., & Back, K. J. (2023). A critical review of technology–driven service innovation in hospitality and tourism: *current discussions and future research agendas*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(12), 4502–4534.

- Rambe, M. R. A., Solin, S., & Solin, D. (2024). The influence of organizational commitment, integrity, and competency on employee performance at the medan polonia pratama tax services office. *Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies*, 4(2), p. 50–61
- Rawlins, B. (2008). Give the emperor a mirror: Toward developing a stakeholder measurement of organizational transparency. *Journal of public relations research*, 21(1), 71–99.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2001). *Research methods for social work* (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Schien. (1992). *Corporate culture and performance: relating concepts and outcomes*, 20(1), P. 12–114.
- Scott, W. A. (1965). *Values and organizations: A study of fraternities and sororities*. Chicago: Rand McNally & Company.
- Trevino, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: *A person–situation interactionist model*. *Academy of management Review*, 11(3), 601–617.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๖๖๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๖๖๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นชัย สมปอง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ เวสินนท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุมัติคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๖๖๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายชัยยุทธ ราชนา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๓๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตยืมเครื่อมือทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ เวสสินท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอยืมทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุญาตยืมเครื่อมือทำนอญญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่อมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๕๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรภาค ๑๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนินท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษารั้่งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวพัศดี วงศ์แสน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางเทวี สิงห์พรมมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัชรสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายอาทร ศรีเชียงสา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาววิลาวัลย์ เขยชม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวอริยา บุตรรุ่งกิจพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศส.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัชรสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายศราวุธ พิลาวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวดวงใจ วงศ์วิวัฒน์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า
อำเภอเมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวพรพรรณ คำทองแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาววรารณ กีก้อง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวน้อม มูลสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๔๓๔๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศส.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัชรสินธ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน เพชรพงศ์พันธ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะประสานวัน - เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๓๕๖ ๔๒๖๕

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นชัย สมปอง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
จังหวัดสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร จังหวัดสกลนคร
3. นายชัยยุทธ ราชนา นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**รายนามผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10**

- 1) นางเทวี สิงห์พรมมา สรรพากรภาค 10
- 2) นายอาทร ศรีเชียงสา อดีตสรรพากรภาค 10
- 3) นางสาววิลาวัลย์ เขยชม สรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 4) นางสาวกาญจน์ บุตรรุ่งกิจพันธ์ นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 5) นายศราวุธ พิลาวรรณ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม
- 6) นางสาวดวงใจ วงศ์วิวัฒน์ชัย นักวิชาสรรพากรชำนาญการ
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น
- 7) นางสาวพรพรรณ คำทองแก้ว นักวิชาสรรพากรชำนาญการ
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 8) นางสาววรารัตน์ กีกก้อง เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์
- 9) นางสาวน้อม มูลสาร เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร
- 10) นางสาวพัศดี วงศ์แสน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่องานแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การน่านโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ และกรอกข้อมูลในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับท่าน มากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ ปี (นับอายุเต็มปี)

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

4. ระดับการศึกษา

☐ ปวช.

☐ ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. ประเภทบุคลากร

☐ ข้าราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ

☐ ลูกจ้างชั่วคราว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ บาท

7. อายุการทำงาน ปี (นับเต็มปี)

8. สังกัด

☐ สรรพากรภาค 10

☐ สรรพากรพื้นที่อุดรธานี

☐ สรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์

☐ สรรพากรพื้นที่ขอนแก่น

☐ สรรพากรพื้นที่นครพนม

☐ สรรพากรพื้นที่บึงกาฬ

☐ สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม

☐ สรรพากรพื้นที่มุกดาหาร

☐ สรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด

☐ สรรพากรพื้นที่เลย

☐ สรรพากรพื้นที่สกลนคร

☐ สรรพากรพื้นที่หนองคาย

☐ สรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนำนโยบายองค์กรคุณธรรม
ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ ว่าเมื่อปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมแล้ว อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty						
1	ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้					
2	ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
3	ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ					
4	ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ					
5	ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร					

ข้อ	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ A : Accountability						
6	ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
7	ท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ					
9	ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
11	ท่านเสียสละอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน					
ด้านการมอบใจบริการ S : Service Mind						
12	ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ					
13	ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ					
14	ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค					
15	ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน

สรรพากรภาค 10

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค 10 ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	ระดับความคิดเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านปริมาณงาน						
1	ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณ เป้าหมายที่กำหนดไว้					
2	ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด					
3	ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่ กำหนดไว้					
ด้านคุณภาพของงาน						
4	งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตาม มาตรฐานของหน่วยงาน					
5	ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตาม ระเบียบ					
6	ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ					

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน						
7	ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
8	ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลา ที่กรมกำหนด					
9	ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลา ที่กรมกำหนด					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3			
1	เพศ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	อายุ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	สถานภาพ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
4	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
5	ประเภทบุคลากร	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ						
7	อายุการทำงาน						
8	สังกัด						

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนำนโยบายองค์กรคุณธรรม
ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ

ข้อ	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS”	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปล ผล
		1	2	3			
ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty							
1	ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรม ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS”	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปล ผล
		1	2	3			
ด้านความรับผิดชอบ A : Accountability							
1	ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะทันต่อการเปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
6	ท่านเสียสละอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
ด้านการมอบใจบริการ S : Service Mind							
1	ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน

สรุพากร 10

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3			
ด้านปริมาณงาน							
1	ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของงาน							
1	งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน							
1	ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กรมกำหนด	+1	+1	+1	3.00	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

แบบสอบถาม		ค่าความ เชื่อมั่น	แปลผล
1.	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากร มาปฏิบัติ	.923	ใช้ได้
	1.1 ด้านความซื่อสัตย์	.793	ใช้ได้
	1.2 ด้านความรับผิดชอบ	.738	ใช้ได้
	1.3 ด้านมอบใจบริการ	.785	ใช้ได้
2.	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากร ภาค 10	.942	ใช้ได้
	2.1 ด้านปริมาณงาน	.799	ใช้ได้
	2.2 ด้านคุณภาพของงาน	.740	ใช้ได้
	2.3 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	.862	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.809	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนํานโยบายองค์กรคุณธรรม

ภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ

ข้อ	การนํานโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ด้านความซื่อสัตย์ H : Honesty			
1	ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ ที่กรมสรรพากรกำหนดไว้	.398	ใช้ได้
2	ท่านปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	.456	ใช้ได้
3	ท่านใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ	.431	ใช้ได้
4	ท่านไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันสมควรได้โดยชอบ	.413	ใช้ได้
5	ท่านไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	.411	ใช้ได้
ด้านความรับผิดชอบ A : Accountability			
1	ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	.376	ใช้ได้
2	ท่านมีความมุ่งมั่น ทุมเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย	.402	ใช้ได้
3	ท่านอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ	.390	ใช้ได้
4	ท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน	.458	ใช้ได้
5	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	.455	ใช้ได้
6	ท่านเสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	.443	ใช้ได้

ข้อ	การนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ด้านการมอบใจบริการ S : Service Mind			
1	ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการ	.512	ใช้ได้
2	ท่านเต็มใจ ในการให้บริการ	.534	ใช้ได้
3	ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค	.557	ใช้ได้
4	ท่านมีจิตสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน	.566	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน

สรรพากรภาค 10

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ด้านปริมาณงาน			
1	ท่านทำงานธุรการเป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	.455	ใช้ได้
2	ยอดที่จัดเก็บภาษีของท่านได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	.369	ใช้ได้
3	ท่านสำรวจได้ตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้	.469	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของงาน			
1	งานธุรการที่ท่านปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานของ หน่วยงาน	.489	ใช้ได้
2	ท่านการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ	.485	ใช้ได้
3	ท่านมีการสำรวจถูกต้องตามระเบียบ	.459	ใช้ได้
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน			
1	ท่านทำงานธุรการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	.467	ใช้ได้
2	ท่านจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายระยะเวลาที่กรมกำหนด	.416	ใช้ได้
3	ท่านได้ออกสำรวจแล้วเสร็จตามเวลาที่กรมกำหนด	.447	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
นโยบายองค์การคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อศึกษา

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร

คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

คำชี้แจง

วิจัยครั้งนี้เพื่อการศึกษาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยนำการนำนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติ ด้านที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้มาหาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ผู้วิจัยจึงกำหนดเนื้อหาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาให้ความคิดเห็นในการแสวงหาแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

อริยา ศรีสวัสดิ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อศึกษา

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร

คุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ผู้เสนอความคิดเห็น.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

วันที่ให้สัมภาษณ์..... เวลา..... น.

สถานที่สัมภาษณ์.....

ลงชื่อ

ผู้เชี่ยวชาญ

(

)

วันที่.....

คำชี้แจง

1. ขอให้ท่านได้เสนอแนะแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงด้านหลังข้อความที่ท่านเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย
2. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล และจะนำไปเป็นประโยชน์เฉพาะทางวิชาการเท่านั้น โดยจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้ทราบ
3. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม นโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 10		ความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)			
1	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรอุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ		
2	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		
3	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่		
4	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น หุ่่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย		
5	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรช่วยให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน		
6	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร มีการเสียสละอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน		
ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)			
7	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรทํานใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ		
8	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบ ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้		
9	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรไม่รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร		

แนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม นโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 10		ความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)			
10	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝัง ให้บุคลากรทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ		
ด้านการมอบใจบริการ (Service Mind)			
11	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝัง ให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการ		
12	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝัง ให้บุคลากรเต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความ เสมอภาค		
13	สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝัง ให้บุคลากรมีจิตใจสาธารณะทำความดีเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวอริยา ศรีสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 3 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2530
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	722 หมู่ 1 ตำบลพังขว้าง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอุบลราชธานี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเทคนิคธุรกิจสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2555	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนเทคโนโลยีสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2558	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2568	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม) สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2559	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
พ.ศ. 2563	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9
พ.ศ. 2566	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอุบลราชธานี
ถึงปัจจุบัน	