



A Path Analysis of Factors of Management Influencing Operational Efficiency of the Area Revenue Office under the Responsibility of the Regional Revenue Office 10

Somsak Srisontisuk^{*}, Anongnath Yokun^{**}, Aphiradee Dononbao^{**},
Manop Natrpakdee^{**}, Akom Teesuka^{**}, Men Sokheang^{**}, Pongmanut Deed^{***}

(Received Date: November 26, 2021, Revised Date: July 29, 2022, Accepted Date: August 2, 2022)

Abstract

This study aimed to investigate operational efficiency and explore direct, indirect, and total effects of causal factors affecting management efficiency of the Area Revenue Office, under jurisdiction of the Regional Revenue Office 10. A quantitative research approach employed closed-ended questionnaires to gather data. The results demonstrated that the Regional Revenue Office 10 had an optimal overall operational efficiency ($\bar{X} = 4.59$, S.D=0.57). In terms of direct effects, coefficient values for the four measured variables, in ascending order, were: man (personnel) (-0.01), message (0.20), management (0.28), and morality (within the organization) (0.39). With respect to indirect effects, coefficient values were shown for three variables, each mediated by the variable of morality. In ascending order, they were: man (-0.02), management (0.15), and message (0.16). Regarding total effects, coefficient values for the four variables, in ascending order, were: man (0.03), message (-0.36), morality (0.39), and management (0.43). Based on the squared multiple correlation (R^2), man, management, and message were causal variables accounting for variance in morality. The findings from this study suggest that in order to enhance its operational efficiency, the Regional Revenue Office 10 should take into account three factors, namely, management, message, and morality. Moreover, incorporating measures to account for morality throughout all aspects of operation will improve the organization's operational efficiency.

Keywords: Regional Revenue Office, Efficiency, Management

^{*} Associate Professor, Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

^{**} Ph.D. Students, Public Administration, Khon Kaen University

^{***} Ph.D. Students, Public Administration, Khon Kaen University, corresponding author: Pongmanutd@kkumail.com

การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข^{*}, อนงค์นาถ โยคุณ^{**}, อภริณี ดอนอ่อนบัว^{**},
มานพ เนตรภักดี^{**}, อาคม ทีสุกะ^{**}, Men Sokheang^{**}, พงษ์มนัส ดีอด^{***}

(วันรับบทความ: 26 พฤศจิกายน 2564/ วันแก้ไขบทความ: 29 กรกฎาคม 2565/ วันตอบรับบทความ: 2 สิงหาคม 2565)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 (2) ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพทางการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามปลายปิด ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $S.D = 0.57$) 2) ค่าน้ำหนักของอิทธิพลทางตรงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ประกอบด้วย 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากค่าน้อยไปหาค่ามาก คือ ด้านบุคลากร (-0.01) ด้านข่าวสาร (0.20) ด้านการจัดการ (0.28) ด้านคุณธรรมในองค์กร (0.39) ทั้งนี้อิทธิพลทางอ้อมพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ประกอบด้วย 3 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่าน้อยไปหาค่ามาก คือ ด้านบุคลากร (-0.02) ด้านการจัดการ (0.15) ด้านข่าวสาร (0.16) ที่ส่งผ่านด้านคุณธรรม และสำหรับอิทธิพลรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ประกอบด้วย 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่าน้อยไปหาค่ามาก คือ ด้านบุคลากร (0.03) ด้านข่าวสาร (-0.36) ด้านคุณธรรม (0.39) ด้านการจัดการ (0.43) ตามลำดับ และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) พบว่า ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านข่าวสาร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่อธิบายความแปรปรวนของคุณธรรมได้ ดังนั้นจากการศึกษาครั้งนี้ หากสำนักงานสรรพากรต้องการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยในด้านการจัดการ ด้านการข่าวสาร และด้านคุณธรรมเป็นหลัก หากการดำเนินงานในแต่ละด้านสามารถนำหลักคุณธรรมประกอบการดำเนินงานของสำนักงานจะส่งให้องค์กรมีประสิทธิภาพการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สำนักงานสรรพากร, ประสิทธิภาพ, การบริหาร

^{*} รองศาสตราจารย์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

^{**} นักศึกษานักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

^{***} นักศึกษานักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

corresponding author: Pongmanutd@kkumail.com



บทนำ

ในสภาพการณ์ปัจจุบันถือได้ว่าเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้รูปแบบการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต้องมีรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้องค์กรต่าง ๆ พยายามนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่าง (Steen & Nauta, 2020) แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่สำคัญเมื่อองค์กรใดที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรนั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมของทั้งเจ้าหน้าที่ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ ให้รับรู้ถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความแตกต่างไปจากเดิม โดยในการเปลี่ยนแปลงการให้บริการแต่ละครั้งนั้นย่อมทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ การต่อต้านรูปแบบการบริการของผู้ให้บริการ (Zille et al., 2017)

ประเทศไทยในปี พ.ศ.2560 รัฐบาลได้มีแผนการกำหนดให้มีทุกหน่วยงานภาครัฐได้มีการทำแผนปฏิบัติการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561-2565 (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2560) เพื่อเป็นการยกระดับงานบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ทั้งนี้กระทรวงการคลัง กรมสรรพากรได้มีการนำนโยบายภาครัฐสู่การปฏิบัติเป็นลำดับต้นตั้งแต่นับตั้งแต่วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 โดยมีการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกลยุทธ์ “D2RIVE” (กรมสรรพากร, 2561) กล่าวคือ ให้สรรพากรเป็นองค์กรที่มีลักษณะการบริหารงานจัดเก็บภาษี มุ่งสู่การยกระดับการทำงาน เปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) รวมทั้งกระบวนการคิด วิเคราะห์ (กรมสรรพากร, 2563) เห็นได้ว่าการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กรดังกล่าวมีลักษณะ เพื่อจุดประกายความคิดให้กับบุคลากรของสรรพากรให้สามารถดำเนินการยกระดับประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีที่เป็นธรรมและการบริการประชาชนที่ทันสมัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล อย่างแท้จริง เนื่องจากกรมสรรพากรถือได้ว่าเป็นหน่วยงานส่วนภาครัฐที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีให้แก่รัฐบาล เพื่อเป็นรายได้ในการบริหารประเทศ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง ของประเทศอย่างมั่นคง

อย่างไรก็ตามนับแต่ปี พ.ศ.2561 กรมสรรพากรได้ประกาศกลยุทธ์ “D²RIVE” ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อยกระดับทั้งด้านให้บริการแก่ประชาชนและในการบริหารจัดการรายรับของทางภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลนำไปสู่ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ และการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ เห็นได้ว่าหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่และความสำคัญในการจัดเก็บภาษีจะต้องอยู่ในพื้นที่และใกล้ชิดกับประชาชน คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งทำการจัดเก็บภาษีกับประชาชนในเขตให้บริการที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศได้แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 12 ภาค โดยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีอัตราการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้นโดยใน พ.ศ. 2562 จัดเก็บภาษีได้ร้อยละ 3.44 และในปี พ.ศ. 2563 จัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.14 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7 อีกทั้งจัดหัตในพื้นที่สรรพากรภาค 10 มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจ เช่น เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และเป็นพื้นที่ได้รับการส่งเสริม



การปลูกพืชทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญในด้านการพัฒนาประเทศอันส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี (กรมสรรพากร, 2563) จากประกาศกลยุทธ์ “D²RIVE” ดังกล่าว เป็นระยะเวลากว่า 5 ปี ที่ผ่านมาแล้วที่ได้มีการประกาศใช้กลยุทธ์ดังกล่าวในการขับเคลื่อนองค์กร อีกทั้ง การศึกษาถึง ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นได้มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมากในองค์กรภาครัฐต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการอุดช่องว่างของสำนักงานสรรพากรในการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัย จึงได้นำหลักการแนวคิดการบริหารจัดการ 4M ได้แก่ด้าน ด้านบุคลากร (Man) ด้านการบริหาร จัดการ (Management) ด้านคุณธรรม (Morality) ข้อมูลข่าวสาร (Message) มาศึกษาเนื่องจาก ในแต่ละด้านของแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นพบได้ว่าเป็นตัวแปรที่แสดงถึงการบริหารองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ (Ayuso et al., 2014; Menzel, 2019; Vasu et al., 2017) จึงนำมาสู่ การศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่ รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. ศึกษาน้ำหนัก อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัย เชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่ รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามกับ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 12 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดหนองบัวลำภู ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคายมหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร และจังหวัดบึงกาฬ โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา จำนวน 141 พื้นที่สำนักงาน

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งหมด จำนวน 499 คน โดยได้มีโดยได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างจาก หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Hair et al., (2006) ซึ่งอธิบายว่าขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีความเหมาะสมคำนวณจากจำนวนพารามิเตอร์โดยมี อัตราส่วนประมาณ 10 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ ที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 19 พารามิเตอร์ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 190 คน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์เส้นทางของปัจจัยจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มขึ้น เป็นจำนวน 316 คน และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)



ด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยนี้มีเนื้อหา ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และปัจจัยทางการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารจัดการบุคลากร (Man) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการข่าวสารข้อมูล (Message) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิภาพองค์สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา จากนั้นสร้างข้อคำถามและยกร่างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) และแบบสอบถามปลายเปิด ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความหมายและการใช้ภาษาความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง ดังนี้

แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = + 1

ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = 0

แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = - 1

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ยกผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะจัดทำแบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (try out) กับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างคือสำนักงานสรรพากรภาค 9 จำนวน 30 ชุด เนื่องจากเป็นพื้นที่ขนาดที่กลุ่มประชากรใกล้เคียงกับพื้นที่จริง พร้อมทั้งมีภูมิศาสตร์ที่ติดกับสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่เป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.974 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่องการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในส่วนของแบบสอบถาม ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุราชการ/การทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด

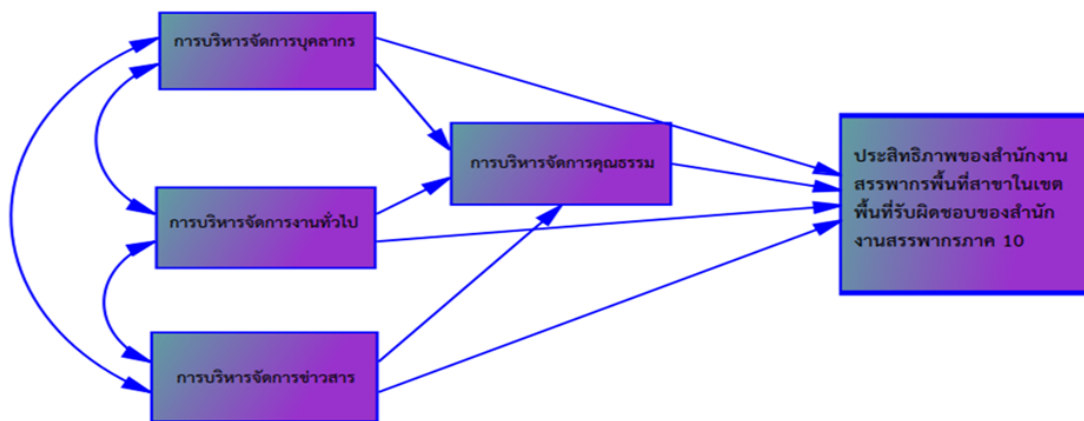
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารจัดการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1.ความคิดเห็นด้านบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 2. ความคิดเห็นด้านการจัดการภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 3.ความคิดเห็นด้านข่าวสารข้อมูลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 4. ความคิดเห็นด้านคุณธรรมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบระบุว่า ในแต่ละข้อความโดยมีระดับตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) จนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) มีข้อกระทงคำถามทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านคุณภาพของงาน 2.ด้านปริมาณ 3.ด้านเวลา 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนด้านประสิทธิภาพความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในแต่ละข้อความโดยมีระดับตั้งแต่ ตั้งแต่ (1) องค์กรมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด จนถึง (5) องค์กรมีประสิทธิภาพที่มีความท้าทาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม จึงได้รวบรวมและสังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้นำหลักการแนวคิดการบริหารจัดการ 4M ได้แก่ด้านด้านบุคลากร (Man) ด้านการบริหารจัดการ (Management) ด้านคุณธรรม (Morality) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เนื่องจากทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นตัวแปรในการจัดการเชิงนิเวศน์ขององค์กร (Stojanovic, 2019) ซึ่งหากองค์กรต้องการที่จะพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพหรือหาแนวทางให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องมีปัจจัยทั้ง 4 ในการใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา (Menzel, 2019; Vasu et al., 2017)

โดยเลือกตัวแปรในด้านบุคลากร (Man) ได้แก่ จำนวนบุคลากรทักษะ ทักษะคติ ขวัญ และกำลังใจ และมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง (Lebedev et al., 2018; Lora-Guzmán et al., 2020) ด้านการบริหารจัดการ (Management) ได้แก่ การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาดังแต่การวางแผน การดำเนินงาน การควบคุม และการประเมินงาน (Rostek & Młodzianowski, 2018; Jangsuthivorawat et al., 2018) ด้านคุณธรรม (Morality) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความใส่ใจบริการ และความสามัคคี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (Van et al., 2019; Insani, 2020) และ ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ได้แก่ การรับ-ส่งเอกสาร การประสานงาน การรายงานการเผยแพร่ การให้บริการข่าวสารข้อมูลของสำนักงาน (Olkiewicz, 2018) จากการศึกษาและสังเคราะห์ดังกล่าวส่งผลให้เกิดการกำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย และมีความสอดคล้องกับแนวทางนโยบายของสรรพากร ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้เป็นแผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผลการศึกษา นำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภาพประกอบการอธิบาย ซึ่งสามารถแบ่งผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ในข้อมูลทั่วไป

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 65.8 มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานสรรพากร จำนวน 137 คิดเป็น ร้อยละ 43.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.59, S.D=0.57) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพด้านบุคลากร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.50, S.D=0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็น บุคลากรปฏิบัติงานโดยการนำแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกลยุทธ์ D² RIVE ของกรมสรรพากรมาใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (\bar{X} =4.59, S.D=0.55) รองลงมา ประเด็นมีบุคลากรพร้อมชี้แจงและทำความเข้าใจให้ถูกต้องหากมีเหตุการณ์กล่าวร้ายต่อกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.58, S.D=0.59) ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ประเด็นบุคลากรได้รับเงินเดือนเป็นที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (\bar{X} =4.16, S.D=0.91)

ประสิทธิภาพด้านการจัดการโดยภาพรวมมีค่ามาก ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.57) ซึ่งหากพิจารณารายประเด็นจะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีกำหนดตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลสำเร็จในแต่ละกระบวนการที่สามารถตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานได้ว่าเป็นไปตามแผน ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.54) ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีการบริหารความเสี่ยงภายในเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.53) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานหรือกิจกรรม ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.62)

ประสิทธิภาพด้านข่าวสารโดยภาพรวมมีค่ามากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, S.D. = 0.53) ซึ่งหากพิจารณารายประเด็นจะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารและการรักษาความลับของราชการ ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.46) ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วของข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.56) ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรแก่บุคลากร ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.55)

ประสิทธิภาพด้านคุณธรรมในองค์กรโดยภาพรวมมีค่ามากที่สุด ($\bar{X}=4.70$, S.D. = 0.50) ซึ่งหากพิจารณารายประเด็นจะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือบุคลากรเป็นผู้มีจิตสาธารณะโดยไม่ถือเอาประโยชน์แห่งตนในการให้บริการ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.47) และบุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.45) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความตระหนักรู้ว่าการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นบทบาทหน้าที่ ที่มีความสำคัญ ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.53)

3. ผลการศึกษาปัจจัยทางการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

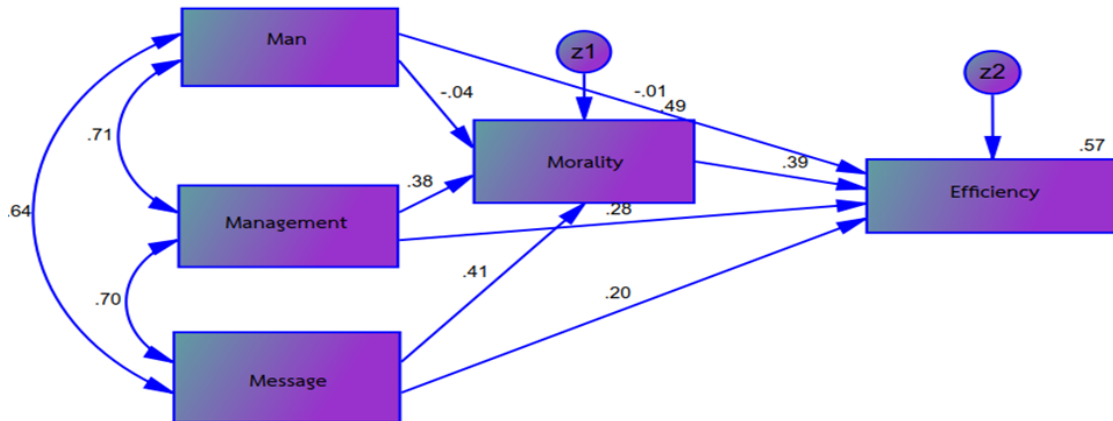
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร

	ด้านบุคลากร	ด้านการจัดการ	ด้านการสื่อสาร	ด้านคุณธรรม	ประสิทธิภาพ
ด้านบุคลากร	1.00				
ด้านการจัดการ	0.69 **	1.00			
ด้านคุณการสื่อสาร	0.65 **	0.64 **	1.00		
ด้านคุณธรรม	0.70 **	0.64 **	0.66 **	1.00	
ประสิทธิภาพองค์กร	0.71 **	0.64 **	0.49 **	0.50 **	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึง $p < 0.001$, * หมายถึง $p < 0.05$



จากตารางที่ 1 ตัวแปรการบริหารจัดการองค์การในงานวิจัยนี้วัดจากตัวแปร 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านการสื่อสาร ด้านคุณธรรม และประสิทธิภาพองค์กร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดและสูงสุดของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 0.49 และ 0.71 ตามลำดับ โดยมีสัมประสิทธิ์ทุกค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่า ลักษณะความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ศึกษาเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง แผนภาพที่ 2



แผนภาพ 2 โมเดลการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปร

ตัวแปรสาเหตุ	ประเภทของอิทธิพล	ตัวแปรผล	
		คุณธรรม (Morality)	ประสิทธิภาพ (Efficiency)
ด้านบุคลากร (Man)	DE	-0.04	-0.01
	IE	-	-0.02
	TE	-0.04	-0.03
ด้านการจัดการ (Management)	DE	0.38*	0.28*
	IE	-	0.15*
	TE	0.38*	0.43*
ด้านข่าวสาร (Message)	DE	0.41*	0.20*
	IE	-	0.16*
	TE	0.41*	0.36*
ด้านคุณธรรมในองค์กร (Morality)	DE	-	0.39*
	IE	-	-
	TE	-	0.39*
R ²		0.49	0.57

หมายเหตุ * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

TE (Total Effects) = อิทธิพลโดยรวม, DE (Direct Effects) = อิทธิพลทางตรง, IE (Indirect Effects) = อิทธิพลทางอ้อม

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และ อิทธิพลรวมปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขต พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จากโมเดลพบว่า รายละเอียดที่สำคัญดังนี้

อิทธิพลทางตรง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 4 ตัวแปรเรียงลำดับจากค่ามากไป หาค่าน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านข่าวสาร ด้านการจัดการ ด้านคุณธรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ -0.01 0.20 0.28 0.39 โดยเมื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงเส้นรายด้าน

- 1) การบริหารจัดการองค์กรด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพองค์กร มีค่าเท่ากับ -0.01 ไม่มีนัยสำคัญที่ 0.05
- 2) การบริหารจัดการองค์กรด้านข่าวสารมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.28 มีนัยสำคัญที่ 0.05
- 3) การบริหารจัดการองค์กรด้านการจัดการมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.20 มีนัยสำคัญที่ 0.05
- 4) การบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพ องค์กร มีค่าเท่ากับ 0.39 มีนัยสำคัญที่ 0.05

อิทธิพลทางอ้อม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อม 3 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยทางด้าน บุคลากรที่ส่งผ่านด้านคุณธรรม 2) ปัจจัยทางด้านการจัดการที่ส่งผ่านด้านคุณธรรม 3) ปัจจัย ทางด้านข่าวสารที่ส่งผ่านด้านคุณธรรมมีค่า โดยทั้ง 3 ตัวมีค่าเท่ากับ 0.00 โดยเมื่ออธิบาย ความสัมพันธ์เชิงเส้นรายด้าน

- 1) การบริหารจัดการองค์กรด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิภาพองค์กร โดยส่งผ่านการบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรม มีค่าเท่ากับ -0.02 ไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05
- 2) การบริหารจัดการองค์กรด้านการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิภาพองค์กร โดยส่งผ่านการบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมในองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.15 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 3) การบริหารจัดการองค์กรด้านข่าวสารมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิภาพองค์กร โดยส่งผ่านการบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมในองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.16 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อิทธิพลรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน สรรพากรภาค 10 พิจารณาผลรวมระหว่างอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปร เชิงสาเหตุเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการจัดการมีค่าเท่ากับ 0.43 2) ด้านคุณธรรม ในองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.39 3) ด้านข่าวสารมีค่าเท่ากับ 0.36 และ 4) น้อยที่สุดด้านบุคลากร มีค่าเท่ากับ -0.03

อิทธิพลระหว่างตัวแปร เมื่อพิจารณาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปร เชิงสาเหตุระหว่างกันพบว่า 1) ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านการจัดการมีค่าเท่ากับ 0.71 2) ด้านการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านข่าวสารมีค่าเท่ากับ 0.70 3) ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านข่าวสารมีค่าเท่ากับ 0.64



ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันของตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดล พบว่า 1) ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านข่าวสาร เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณธรรมในองค์กร ได้ร้อยละ 49 2) ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านข่าวสาร ด้านคุณธรรมในองค์กร เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณธรรมในองค์กร ได้ร้อยละ 57

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เห็นได้ว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภมาศ วิมลเกียรติ (2564) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด เนื่องจากการนำนโยบาย “D2RIVE” มาปฏิบัติที่มีตัวแปรในการศึกษา คือ การสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นที่ทำให้เป็นประสิทธิภาพระดับสูงที่สุด เนื่องจากข้อสังเกตจากการศึกษาพบได้ว่าการประกาศใช้นโยบาย “D2RIVE” ที่เหมือนกันในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร พร้อมกันนี้ในการศึกษาถึงน้ำหนัก อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้ตามแผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด พร้อมทั้งมีประเด็นสำหรับการอภิปรายผลในผลการศึกษา ดังนี้

ผลอิทธิพลทางตรง

ด้านคุณธรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคลากรมีคุณธรรมในการทำงานทั้งตรงต่อเวลา ใส่ใจในการทำงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิทยา แสนทวิสุข และทรงศักดิ์ จีระสมบัติ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่าการบริหารงานตามหลักคุณธรรมมีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และปรีชา สุวรรณภูมิ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย พบว่าความโปร่งใสเป็นหนึ่งในปัจจัยมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดการ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันดับที่สองทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เรามีการวางแผน มีระบบการดำเนินงานที่ดีก็ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Diamantidis and Prodromos Chatzoglou (2018) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: แนวทางเชิงประจักษ์ โดยพบว่าปัจจัยด้านการจัดการมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดทั้งทางตรงและทางอ้อม

เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ทศมาลี ทองจันทร์ และวิชาญ เจริญวิไลรัตน์ (2563) ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร และการบริหารงานทั่วไป ด้านการวางแผน ด้านวิชาการ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร

ด้านข่าวสาร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันดับที่สาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่มีการสื่อสารข้อมูลในองค์กรให้กับบุคลากรภายในองค์กรหรือระหว่างหน่วยงานมีผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชานันท์ ปิ่นทอง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย โดยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การเปิดใจยอมรับ การสื่อสาร เทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กร การตรวจสอบการสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

ด้านบุคลากร ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานสรรพากรได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานดังนั้นทักษะ การพัฒนากำลังคนของบุคลากรจึงไม่ใช่ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Vincent and Charles (1973) ที่ทำการศึกษาวิจัยและพบว่าบุคลากรผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแม่นยำและตรงเวลาจะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานให้เสร็จลุล่วงได้ระยะเวลาที่ต่ำที่สุด เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ อ้อมขวัญ ฤกษ์งาม และ ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2562) พบว่าบุคลากรมีมีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารงาน การเห็นชอบด้านการจัดการเทคโนโลยี และการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลอิทธิพลทางอ้อม

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการจัดการ และด้านข่าวสารที่ส่งผ่านด้านคุณธรรม มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคลากร หรือวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับคุณธรรมย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้นได้

ผลอิทธิพลรวม

จากผลการศึกษาพบว่าตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พิจารณาผลรวมระหว่างอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเชิงสาเหตุเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการจัดการ มีค่าเท่ากับ 0.43 ด้านคุณธรรมในองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.39 ด้านข่าวสารมีค่าเท่ากับ 0.36 และด้านที่ไม่มีอิทธิพลคือด้านบุคลากรมีค่าเท่ากับ -0.03 ทั้งนี้การที่การบริหารการจัดการด้านการจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสูงสุดก็เนื่องมาจากการที่องค์กรใดก็ตามที่มีการบริหารจัดการที่ดี การวางแผน มีระบบและกลไกซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรดีได้อีก ทั้งการดำเนินงานของด้านการจัดการที่ด้านคุณธรรมก็เป็นปัจจัยเสริมให้ด้านนี้มีอิทธิพลสูงยิ่งขึ้น



จากการศึกษาพบว่า นโยบายของสำนักงานสรรพากรมีนโยบายที่สำคัญคือ ยุทธศาสตร์ D²RIVE ซึ่งนโยบายดังกล่าวยุทธศาสตร์ D²RIVE ประกอบด้วย D - Digital Transformation D - Data Analytics R - Revenue Collection I - Innovation V - Values เห็นได้ว่านโยบายดังกล่าวมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับในด้านของคุณธรรม (Values) จากผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากรด้านการจัดการ ด้านข่าวสาร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่อธิบายความแปรปรวนของคุณธรรมได้ ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้ หากสำนักงานสรรพากรต้องการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยในการจัดการ ด้านการข่าวสาร และด้านคุณธรรมเป็นหลัก หากการดำเนินงานในแต่ละด้านสามารถนำหลักคุณธรรมประกอบการดำเนินงานของสำนักงานจะส่งให้องค์กรมีประสิทธิภาพ การดำเนินมากยิ่งขึ้น และสรรพากรจังหวัดทุกพื้นที่ดำเนินงานด้วยนโยบายเดียวกัน ดังนั้นการนำหลักคุณธรรมมาประกอบการดำเนินงานของสำนักงานก็จะส่งผลให้สำนักงานสรรพากรทุกพื้นที่มีประสิทธิภาพการดำเนินมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการข่าวสาร และด้านคุณธรรม ส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากต้ององค์กรต้องการที่ส่งเสริม พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต้องคำนึงถึง 3 ปัจจัยนี้ เป็นหลัก โดยอาจมีการจัดกิจกรรมหรือมีนโยบายเพื่อการพัฒนา ดังนี้

ด้านการจัดการ โดยองค์กรอาจมีการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานหรือกิจกรรม เพื่อให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการจัดการบริหาร

ด้านการข่าวสาร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันรูปแบบการสื่อสารได้มีรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีการใช้ระบบสารสนเทศและเครือข่ายในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรจะมีการอบรมหรือฝึกการใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านคุณธรรม จะเห็นได้ว่าคุณธรรมถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักในการส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักรู้ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของหลักการด้านคุณธรรม

ข้อจำกัดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เฉพาะสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งผลการศึกษาที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของสรรพากรที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหากต้องการยืนยันผลการศึกษาในครั้งนี้ การศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะมีขยายพื้นที่ในการศึกษาและมีการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เพื่อจะนำมาสู่การส่งเสริมให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2563). ผู้บริหารกรมสรรพากรทั่วประเทศรับทราบนโยบายการบริหารงาน จัดเก็บภาษีอากร มุ่งสู่การยกระดับกระบวนการทำงาน เปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (DIGITAL TRANSFORMATION) และต่อยอดยุทธศาสตร์ D2RIVE. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/26/686.html>.
- กรมสรรพากร. (2561). สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ D2RIVE ยกระดับการเก็บภาษีและบริการ ประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม สืบค้นจาก. https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf
- กรมสรรพากร. (2563). ผลการจัดเก็บภาษี. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/310.html>
- ณิชนันท์ ปันทอง, อารีรัตน์ ปานสุขวัชร, และวราวุฒิ วรานันตกุล. (2560). ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(2), 39-50.
- ทัตมาลี ทองจันทร์, และวิชาญ เจริญวิไลรัตน์. (2020). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนกีฬาจังหวัด อุบลราชธานี. *วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาศาสตร์การจัดการ แห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1), 27-42.
- ปรีชา สุวรรณภูมิ. (2554). รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย. *Journal of the Association of Researchers*, 16(3), 102-117.
- วิทยา แสนทวิสุข, และทรงศักดิ์ จีระสมบัติ. (2558). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอนาคูพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศุภมาศ วิมลเกียรติ (2564). ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารไตรศาสตร์*, 7(2), 38-46.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2560). หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0505/ว6000. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/w9-2562_atch.pdf.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บริษัท. เฟื่องฟ้า พรินติ้ง จำกัด. สุวดีเบญจวงษ์.
- อ้อมขวัญ กฤษณะกาฬ, และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์. (2562). ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการแพรววาทสิทธิ์*, 6(2), 268-289.
- Ayuso, S., Rodríguez, M. A., García-Castro, R., & Ariño, M. A. (2014). Maximizing stakeholders' interests: An empirical analysis of the stakeholder approach to corporate governance. *Business & Society*, 53(3), 414-439.



- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193
- Hair J. F., Black W. C., Babin B. J., Anderson R. E. & Tatham R. L. (2006). Multivariate data analysis (6th ed.). Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Insani, N. (2020). Apparatus Professionalism and Public Service Ethics. *Journal La Sociale*, 1(1), 25-28.
- Janguthivorawat, K., Pinthapataya, S., & Boonyasopon, T. (2018). Development Model of Knowledge Management System Enhancing the Organization Efficiency of the Hard Disk Drive Industry. *Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 28(2), 453-460.
- Lebedev, K. A. E., Reznikova, O. S., Dimitrieva, S. D., & Ametova, E. I. (2018). Methodological Approaches to Assessing the Efficiency of Personnel Management in Companies. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 9(4), 1331-1336
- Lora-Guzmán, H. S., Castilla-Paternina, S., & Góez-Flórez, M. (2020). Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness. *Universidad Libre*, 15(1), 83–94.
- Menzel, D. C. (2019). *Ethics Management in Public Organizations: What, Why, and How?*. In Handbook of administrative ethics (pp. 355-366). New York: Routledge.
- Olkiewicz, M. (2018). Quality improvement through foresight methodology as a direction to increase the effectiveness of an organization. *Contemporary Economics*, 12(1), 69-81.
- Rostek, K., & Młodzianowski, D. (2018). The impact of conscious and organized change management on efficiency of functioning the network organization. *Management and Production Engineering Review*, 9(3), 49-58.
- Steen, M., & Nauta, J. (2020). Advantages and disadvantages of societal engagement: a case study in a research and technology organization. *Journal of Responsible Innovation*, 7(3), 598-619.
- Stojanovic, M. (2019). Conceptualization of ecological management: practice, frameworks and philosophy. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*, 32(3), 431-446.
- Van, V. H., Phong, N. X., & Hiep, H. D. (2019). Basic issues about organization and apparatus of the current political system in Vietnam. *International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology*, 5(6), 160-167.



- Vasu, M. L., Stewart, D. W., & Garson, G. D. (2017). *Organizational behavior and public management*. New York: Routledge.
- Vincent and Charles. (1973). Why employees stay, Building resilience and sustainability in Asia-Pacific Supply Chains. *Harvard business review*.
- Zille, H., Ishibuchi, H., Mostaghim, S., & Nojima, Y. (2017). A framework for large-scale multi objective optimization based on problem transformation. *IEEE Transactions on Evolutionary Computation*, 22(2), 260-275.