



อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

The influence of compliance with moral organizational policies on the performance efficiency of personnel under the Regional Revenue Office 10

อริยา ศรีสวัสดิ์¹, ชนินทร์ เวสสินนท์², วสิน เพชรพงศ์พันธ์³, พิศดาร แสนชาติ^{4*}

Ariya Srisawat¹, Chanin Vaseenonta², Wasin Phetphongphan³, Pissadarn Saenchat^{4*}

^{1,2,3,4}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3,4}Master of Arts Program on Public and Private Sector Management, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: vchanin@hotmail.com², pissadarn@snru.ac.th^{4}

Received: April 29, 2025

Revised: May 14, 2025

Accepted: May 19, 2025

บทคัดย่อ

กรมสรรพากรได้นำแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรคุณธรรมมากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 2. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 และ 3. ศึกษาอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประชากรในการวิจัยคือบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 1,399 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะได้จำนวน 344 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.378-0.859 และค่าความเชื่อมั่น 0.869 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3. การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมด้านความซื่อสัตย์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการมอบใจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60

คำสำคัญ: องค์กรคุณธรรม, ประสิทธิภาพ, ผลการปฏิบัติงาน, สำนักงานสรรพากร

Abstract

The Revenue Department has applied the concept of corporate culture as a moral organization to determine the guidelines for personnel's work performance, which will affect work efficiency. This research aimed to 1. study the level of compliance with the moral organization policy of personnel under the Regional Revenue Office 10, 2. study the level of work performance efficiency of personnel under the Regional Revenue Office 10, and 3. study the influence of compliance with the moral organization policy on work performance efficiency of personnel under the Regional Revenue Office 10. The research population consisted of 1,399 personnel of the Regional Revenue Office 10. The sample was calculated using Yamane's formula, totaling 344 persons, and stratified random sampling was performed. The questionnaire with an index of item congruency between 0.67 and 1.00, a discrimination power value between 0.363 and 0.871, and a reliability value of 0.944 was used as a data collection tool. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research results found that 1. the compliance with the moral organization policy of personnel under the Regional Revenue Office 10 was overall at the highest level, 2. the overall performance efficiency of personnel of the Regional Revenue Office 10 was at the highest level, and 3. the compliance with the moral organization policy on aspects of honesty, responsibility, and service-mindedness had a significant influence on the performance efficiency of personnel of the Regional Revenue Office 10 at the 0.01 level and can jointly predict the performance efficiency level of personnel of the Regional Revenue Office 10 at 65.60 percent.

Keywords: moral organization, efficiency, performance, revenue office

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี (กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560, 2560) มีเป้าหมายการเก็บรวบรวมภาษีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การปฏิบัติงานของสรรพากรจึงมีความสำคัญอย่างมากในการจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาสวัสดิการและโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยงานที่ปฏิบัติต้องมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการเก็บรวบรวมภาษีที่มีการลดความผิดพลาด การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพต่อประชาชนและธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งการที่กรมสรรพากรมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเรื่องการเงิน การคลัง และปฏิบัติงานกับประชาชนโดยตรง จึงต้องให้ความสำคัญต่อการเป็นองค์กรคุณธรรม ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้นำแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564) มาปรับใช้กำหนดกรอบและทิศทางในการปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของทุกหน่วยงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการก่อเกิดสังคมคุณธรรมที่อยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ภายใต้หลักธรรมทางศาสนาและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ให้คุณธรรมนำการพัฒนาด้วยการบูรณาการของทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ, 2559)

กรมสรรพากรได้ประกาศเจตนารมณ์การเป็นองค์กรคุณธรรม โดยได้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ “HAS” คือ “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ” ให้หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรนำไปกำหนดเป็นกิจกรรมหรือโครงการ ประกอบด้วย 1. ซื่อสัตย์ (Honesty: H) ซื่อสัตย์ คือ ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ 2) รับผิดชอบ (Accountability: A) คือ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ 3) มอบใจบริการ (Service mind: S) คือ เต็มที่ เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (กรมสรรพากร, 2561) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ 1) ปริมาณงาน วัดจากจำนวนงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม 2) คุณภาพของงาน วัดจากการทำงานที่ถูกต้อง ประณีต เรียบร้อย และตรงตามมาตรฐานของงาน 3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน วัดจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ (กรมสรรพากร, 2553)

สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้นำเอานโยบาย “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ” (HAS) มาใช้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบ จำนวน 12 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2568) ซึ่งมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด 139 แห่ง มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 1,399 คน (กรมสรรพากร, 2567) และมีผลงานในการนำหลักองค์กรคุณธรรมดังกล่าวไปปฏิบัติงานได้รับรางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ประจำปี พ.ศ. 2562, 2564 และ 2565 (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567) อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการศึกษาว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม HAS จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 หรือไม่อย่างไร ดังนั้น จึงได้มีการวิจัยเรื่องอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งจะช่วยให้ทราบทั้งระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 รวมทั้งอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้วย โดยผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการมีจิตบริการให้ต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

การทบทวนวรรณกรรม

1. วัฒนธรรมองค์กร คือ บรรทัดฐานหรือธรรมเนียมปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ยึดถือยอมรับกัน (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2565) โดยวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน (นุสรา บุตร และคณะ, 2567) รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรและการมีส่วนร่วมของพนักงานมีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพลเมืองที่ดีในองค์กร (Aboramadan & Dahleez, 2020) ซึ่งการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของพนักงานต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถส่งผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความมุ่งมั่นในองค์กร (Siswadi et al., 2023)

2. องค์กรคุณธรรม หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่ผู้นำและสมาชิกขององค์กรแสดงเจตนารมณ์ และมุ่งมั่นที่จะดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมในองค์กร ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนา น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและวิถีวัฒนธรรมไทยที่ดงามมาเป็นหลักในการดำรงชีวิต ตลอดจนมีส่วนร่วมรณรงค์ส่งเสริมคุณธรรมให้กับประชาชน ชุมชน หรือเครือข่ายต่าง ๆ (ศิริรัตน์ อุทัยพัฒน์, 2566)

องค์กรคุณธรรมเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญซึ่งกรมสรรพากรได้นำแนวคิดมากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (honesty) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนด้วยความจริงใจ ซื่อตรง และไม่หลอกลวงทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ปฏิบัติตามระเบียบ และแนวนโยบายปฏิบัติอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ ความรับผิดชอบ (accountability) หมายถึง การยอมรับผลทั้งดีและไม่ดีจากการกระทำของตน การที่กระตือรือร้นในการทำงาน ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อุทิศเวลาส่วนตัวให้แก่งานที่ทำ ดูแลทรัพย์สินส่วนรวมเหมือนของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขข้อบกพร่องอย่างจริงจังเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมอบใจบริการ (service mind) หมายถึง การให้ความสำคัญกับการบริการ มีใจรักในงานบริการ การมีความเต็มใจกับการให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (กรมสรรพากร, 2562)

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถทำได้ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ผลงานที่ได้มีคุณภาพและมาตรฐาน (ธนายุ ภูวิทย์ธร, 2561) โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด และประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน (ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, 2563)

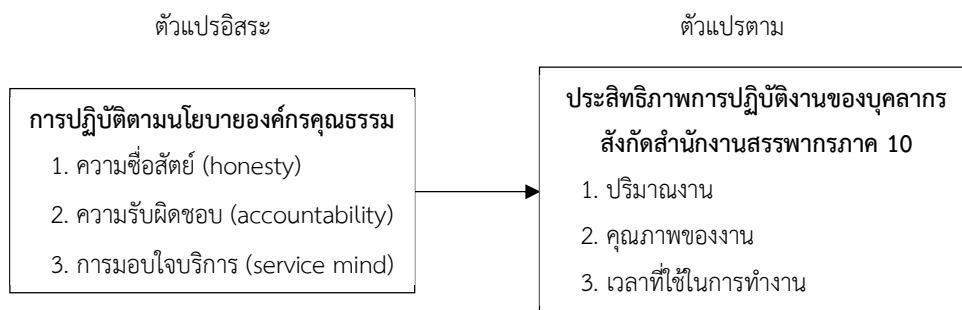
การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาจาก 1) คุณภาพงาน คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ผลงานมีคุณภาพดี 2) ปริมาณงาน คือ ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมาย และ 3) เวลาในการทำงาน คือ สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน (ธนายุ ภูวิทย์ธร, 2561) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดเป็นตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กรมสรรพากรภาคกำหนด ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (กรมสรรพากร, 2552)

4. ข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ วัฒนธรรมแบบประชาธิปไตยของกรมสรรพากรมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้และผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม (วิไล เดชแพง และคณะ, 2565) ความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการนำเสนอของเจ้าหน้าที่ (Rambe et al., 2024) ความซื่อสัตย์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (สุพรรณิ ทัทธานี, 2560) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

(บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน, 2563) ความรับผิดชอบตามลำดับชั้น ความซื่อสัตย์ และความสามารถส่งผลกระทบต่อภาระงานของเจ้าหน้าที่ (Rambe et al., 2024) ความรับผิดชอบมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (อุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ, 2565) การบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพองค์กร (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ, 2566) ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านมีจิตสาธารณะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์, 2564) และสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต, 2562)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 กำหนดให้การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (honesty) ความรับผิดชอบ (accountability) และการมอบใจบริการ (service mind) (กรมสรรพากร, 2561) เป็นตัวแปรต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (กรมสรรพากร, 2552) ตามแนวคิดที่ว่า วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานอย่างยิ่ง (นุสรา บุตรระ และคณะ, 2567) ความซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (สุพรรณิ ทัทธานี, 2560; บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน, 2563) ความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (อุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ, 2565) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (เจษฎา ทรัพย์อร่าม และวรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย, 2565) และการมอบใจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์, 2564) กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 รวมทั้งสิ้น 1,399 คน (กรมสรรพากร, 2567) กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Uakarn et al., 2021) ได้จำนวน 312 คน ซึ่งสูตรนี้เหมาะสำหรับการประมาณขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในทางปฏิบัติควรเก็บข้อมูลเพิ่ม 10-20% เพื่อการสุ่มหาย (Pommarang, 2024) จึงได้มีการเก็บข้อมูลเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง 10% รวมเป็น 344 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และสังกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ในการตอบแบบสอบถามให้เป็นการเติมตัวเลข

2.2 ตอนที่ 2 การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) ตามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (Koo & Yang, 2025)

2.3 ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) ตามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (Koo & Yang, 2025)

2.4 ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended form)

ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.378-0.859 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.869

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสรรพากรภาค 10 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.2. ส่งแบบสอบถามไปให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้ Google form ส่งผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) และแอปพลิเคชัน (Line) พร้อมชี้แจงรายละเอียดของการตอบแบบสอบถาม

3.3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านแพลตฟอร์ม Google form ซึ่งการเก็บข้อมูลออนไลน์นี้จะมีการแจ้งเตือนทุกครั้งเมื่อมีผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จและส่งกลับคืน ซึ่งผู้วิจัยจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามได้ทันที

3.4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (coding form)

4.3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage)

4.3.2 วิเคราะห์ระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

(แบบสอบถามตอนที่ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (แบบสอบถามตอนที่ 3) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยการจัดระดับของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ตามสูตรการแบ่งอันตรภาคชั้น ซึ่งมีความกว้างของชั้นเท่ากับ 0.80 คะแนน คือ

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

4.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

4.3.4 ทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ลำดับ	การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1	ความซื่อสัตย์ (HON)	4.57	0.45	มากที่สุด
2	ความรับผิดชอบ (ACC)	4.55	0.45	มากที่สุด
3	การมอบใจบริการ (SER)	4.59	0.49	มากที่สุด
	ภาพรวม (HAS)	4.57	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การมอบใจบริการ (service mind) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือความซื่อสัตย์ (Honesty) ($\bar{X} = 4.57$) และความรับผิดชอบ (accountability) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค 10 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ด้านที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านปริมาณงาน (EF_1)	4.52	0.50	มากที่สุด
2	ด้านคุณภาพของงาน (EF_2)	4.56	0.51	มากที่สุด
3	ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน (EF_3)	4.58	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม (TEF)		4.55	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.52$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แสดงดังตารางที่ 3 และ 4

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 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

จากตารางที่ 3 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม (HAS) มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (TEF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.588$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมเป็นรายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 (TEF) พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมทุกด้าน

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เรียงจากสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด ได้แก่ การมอบใจบริการ ($r = 0.773$) ความรับผิดชอบ ($r = 0.768$) และความซื่อสัตย์ ($r = 0.750$) ตามลำดับ

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ความซื่อสัตย์ (HON) ความรับผิดชอบ (ACC) และการมอบใจบริการ (SER) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า 0.80 ขึ้นไป จึงมีโอกาสเกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (multicollinearity) (นัจริณ สิมารุณ, 2561) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 4.081 - 4.418 ซึ่งไม่เกิน 10 และค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.226 - 0.245 ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูงกว่า 0.1 จึงถือว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (นัจริณ สิมารุณ, 2561)

3.2 อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	β	t	p-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	0.536	0.162		3.314	0.001		
ความซื่อสัตย์ (HON)	0.231	0.069	0.215	3.352	0.001**	0.245	4.081
ความรับผิดชอบ (ACC)	0.310	0.070	0.295	4.409	0.000**	0.226	4.418
การมอบใจบริการ (SER)	0.338	0.062	0.347	5.400	0.000**	0.244	4.091
R = 0.810, R ² = 0.656, R ² Adj = 0.653, F = 216.319, Sig. = 0.001**							

จากตารางที่ 4 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรม ด้านการมอบใจบริการ (SER) ($\beta = 0.347$) ด้านความรับผิดชอบ (ACC) ($\beta = 0.295$) และด้านความซื่อสัตย์ (HON) ($\beta = 0.215$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60 ($R^2 = 0.656$)

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการปฏิบัติทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การมอบใจบริการ (service mind) ความซื่อสัตย์ (honesty) และความรับผิดชอบ (accountability) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้ความสำคัญและน่านโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” ของกรมสรรพากรมาปฏิบัติเป็นอย่างมากที่สุด เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกรมสรรพากรที่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการในทุกกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้องใส่ใจดูแลผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้มากที่สุด และยังสามารถช่วยขจัดปัญหาการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานได้อีกเช่นกัน

(กรมสรรพากร, 2565) สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ที่พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ปฏิบัติงานโดยการนำแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกลยุทธ์ D2RIVE ของกรมสรรพากรมาใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบการปฏิบัติทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการทำงาน คุณภาพของงาน และปริมาณงานตามลำดับนั้น แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีความรับผิดชอบต่อเอาใจใส่ต่องานเป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อบริการประชาชน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และพยายามผลักดันตนเองในการพัฒนาผลงานให้สูงขึ้น จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ขารีแสน (2563) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับรัตติยา เป็รื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2566) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับสมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประสิทธิภาพด้านคุณธรรมในองค์กรโดยภาพรวมมีค่ามากที่สุด และประสิทธิภาพด้านบุคลากรโดยรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับอุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ในประเด็นการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีเป็นงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเนื่องจากนักตรวจสอบภาษีมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ

3. จากผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับการมีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านการมอบใจบริการ ตามมาด้วยด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า และด้านความซื่อสัตย์ โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 65.60 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อลูกค้า มอบใจบริการ” หรือ HAS (กรมสรรพากร, 2561) ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเจตนารมณ์การเป็นองค์กรคุณธรรมของกรมสรรพากร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไล เดชแพง และคณะ (2565) ที่พบว่า วัฒนธรรมแบบระบบราชการของกรมสรรพากรมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้และผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม สอดคล้องกับสมศักดิ์ ศรีสันติสุข และคณะ (2566) ที่พบว่า การบริหารจัดการองค์กรด้านคุณธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

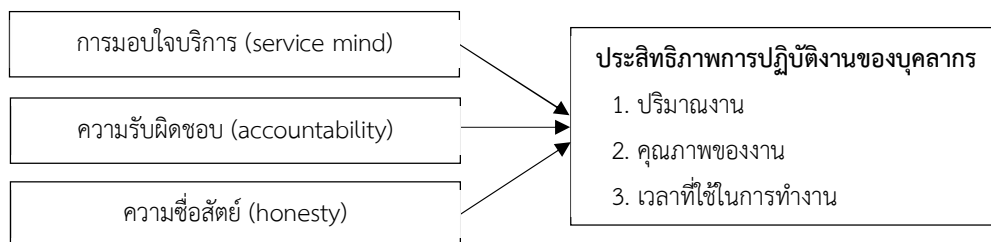
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับสุพรรณิ ทัทธานี (2560) ที่พบว่า ความซื่อสัตย์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับบุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ขารีแสน (2563) ที่พบว่า ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน of นักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 65.50

ความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับ Rambe et al. (2024) ที่พบว่า ความรับผิดชอบตามลำดับขั้น ความซื่อสัตย์ และความสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารงานประเมินผลแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับอุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความตรงต่อเวลามีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับเจษฎา ทรัพย์อ่วม และวรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย (2565) ที่พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การมอบใจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 สอดคล้องกับ พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัดณ์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้แก่ ด้านมีจิตสาธารณะและด้านยึดมั่นคุณภาพ สอดคล้องกับสว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) ที่พบว่า สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และสอดคล้องกับนริศรา แดงเทโพธิ์ (2566) ที่พบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีมีผลกระทบบวกกับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

องค์ความรู้ใหม่

ในบริบทของสำนักงานสรรพากรภาค 10 การปฏิบัติตามนโยบายองค์กรคุณธรรมภายใต้อัตลักษณ์ “HAS” มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยการปฏิบัติในด้านการมอบใจบริการ (service mind) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (accountability) และด้านความซื่อสัตย์ (honesty) ตามลำดับ แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ อุทิศเวลาส่วนใหญ่ให้กับทางราชการ มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทักษะทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งมั่นทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการให้คำปรึกษาเรื่องงานกับลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานด้วย

1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ปฏิบัติงานตามระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ไม่รับทำบัญชีหรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร และทำงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ อันมิควรได้โดยชอบ

1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีการมอบใจบริการ ให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการ เติบโตในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวมถึงการมีจิตอาสาธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน

1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน โดยการฝึกอบรมให้บุคลากร ทำงานให้เป็นไปตามปริมาณเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดและวางระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ควรดำเนินการวางแผนการจัดเก็บภาษีสู่ล่วงหน้าและมีระยะเวลาที่แน่นอน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสรรพากรภาค 10 เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น โดยอาจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงขึ้นไป เช่น การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก หรือการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร คุณธรรมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสรรพากรภาค 10 โดยทำการศึกษาทั้งจากประชาชนผู้มาใช้บริการ และจากบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560. (2560, 27 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 35 ก. หน้า 1-12.
- กรมสรรพากร. (2552). *หลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในกรมสรรพากร*. สืบค้น 29 เมษายน 2568 จาก <https://www.rd.go.th/62818.html>.
- กรมสรรพากร. (2561). *ประกาศเจตนารมณ์ขับเคลื่อนกรมสรรพากรคุณธรรม*. สืบค้น 29 เมษายน 2568 จาก <https://www.rd.go.th/fileadmin/download/jortor/50557/images/04.jpg>.
- กรมสรรพากร. (2562). *คุณธรรมอัตลักษณ์ และจริยปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร*. สืบค้น 29 เมษายน 2568 จาก <https://www.rd.go.th/63523/คุณธรรมอัตลักษณ์.html>.
- กรมสรรพากร. (2565). *แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565*. สืบค้น 29 เมษายน 2568 จาก <https://www.rd.go.th/62801.html>.
- กรมสรรพากร. (2567). *สรุปกรอบอัตราค่าจ้าง. โปรแกรมระบบอัตราค่าจ้างกรมสรรพากร*. <http://10.26.31.7/jortor/PositionReport02.php>.
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2565). *คู่มือวัฒนธรรมองค์กร การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย*. ฝ่ายพัฒนาองค์กร กองการจัดการความรู้และนวัตกรรม การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ).
- คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ. (2559). *แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564)*. กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม.
- เจษฎา ทรัพย์อร่าม และวรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย. (2565). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ*, 9(1), 80-95.

- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 14(1), 251-265. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/jhusocbru/article/view/1601/1241>.
- ธนายุ ภูวิทย์ธร. (2561). การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 10(2), 198-208.
- นริศรา แดงเทโพธิ์. (2566). ผลกระทบของการพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการเงินของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 17(2), 176-187. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/reru/article/view/260660/179839>.
- นัจรีภรณ์ สิมมารุณ. (2561). ภาวะ Multicollinearity กับการใช้การถดถอยพหุคูณ. *วารสารการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 16, 23-29. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemmsu/article/view/147588>.
- นุสรา บุตรระ, จิรวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์ และนราธิป ศรีราม. (2567). ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 22(1), 22-40.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน. (2563). อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 14(1), 73-88. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ksk/article/view/240077/169742>.
- พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(3), 139-154. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD/article/view/254458/173579>.
- รัตติยา เบื้องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 4(2), 107-120. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/MSVAR/article/view/270007/179734>.
- วิไล เดชแพง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2565). บุพปัจจัยต่อการบริหารจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของข้าราชการกรมสรรพากรในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(2), 706-719. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/248221>.
- ศิริรัตน์ อุทัยพัฒน์. (2566). *องค์กรคุณธรรม*. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, อนงค์นาถ โยคุณ, อภิรติ์ ดอนอ่อนบัว, มานพ เนตรภักดี, อาคม ทีสุกะ, Men Sokheang และพงษ์มนัส ดีอด. (2566). การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 10. *Journal of Politics and Governance*, 13(2), 62-77.
- สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และณภาพร วงษ์วิจิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6(2), 290-314. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Praewa-ksu_Journal/article/view/212085/147066.
- สุพรรณิ ทัพธานี. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2567). *องค์กรคุณธรรม สำนักงานสรรพากรภาค 10*. สืบค้น 29 เมษายน 2568 จาก <https://www.rd.go.th/region/10/26.html>.

สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2568). *พื้นที่รับผิดชอบ*. สำนักงานสรรพากรภาค 10.

<https://www.rd.go.th/region/10/19/355.html>.

อุไรวรรณ พันโพธิ์, สุวรรณ เตชะธีระปรีดา และสวียา ปรรณนาดี ชาติวิวัฒนาการ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(2), 202-218.

Aboramadan, M., & Dahleez, K. A. (2020). Leadership Styles and Employees' Work Outcomes in Nonprofit Organizations: The Role of Work Engagement. *Journal of Management Development*, 39(7-8), 869-893. <https://doi.org/10.1108/JMD-12-2019-0499>.

Koo, M., & Yang, S.-W. (2025). Likert-type scale. *Encyclopedia 2025*, 5(18), 1-11. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>.

Pommarang, W. (2024). *Sample size calculator using Taro Yamane's formula*. Retrieved 29 April 2025 from <https://statsmartly.com/Pop/Yamane.php>.

Rambe, M. R. A., Solin, S., Solin, D., Bahri, S., Safrida, & Nasti, N. (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), 50-61. <https://cognizancejournal.com/vol4issue2/V4I206.pdf>.

Siswadi, Y., Jufrizen, Saripuddin, J., Farisi, S., & Sari, M. (2023). Organizational culture and organizational citizenship behavior: The mediating role of learning organizations and organizational commitment. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 16(1), 73-82. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v16i1.7184>.

Uakarn, C., Chaokromthong, K., & Sintao, N. (2021). Sample size estimation using Yamane and Cochran and Krejcie and Morgan and Green formulas and Cohen statistical power analysis by G*Power and comparisons. *APHEIT International Journal*, 10(2), 76-88. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ATI/article/view/254253/173847>.