

การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

The Influence of Skill Management on Work Efficiency of
Personnel under the Regional Revenue Office 3

วนิดา ตาลจินดา* Vanida Talchinda*

ดร. นารินี แสงสุข** Dr.Narinee Saengsook**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติ one-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีความคิดเห็นต่อการจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีการจัดการทักษะโดยภาพรวมในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : 1) การจัดการทักษะ 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

* นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Independent Study Title : The Influence of Skill Management on Work Efficiency
of Personnel under the Regional Revenue Office 3

Author Vanida Talchinda

Degree Master of Business Administration

Program Management

Independent Study Advisor Dr. Narinee Saengsook

Academic Year 2018

The objectives of this research were to 1) study the influence of skill management on the work efficiency of the personnel under the Regional Revenue Office 3, 2) to study The relationship between skill management and work efficiency of personnel under the Regional Revenue Office 3, classified by gender, age, education level, term of civil service, job position and work experience. The population of this study was personnel under the Regional Revenue Office 3. The sample size was determined based on Taro Yamane's formula to obtain 400 individuals. The sample was selected based on a Stratified Random Sampling. A research instrument was a questionnaire with multiple choice questions. Data collected were then analyzed using descriptive statistics through percentage, mean, standard deviation as well as inferential statistics through One-Way ANOVA (comparing more than two groups of means). If statistically significant differences level of 0.05 were found, a pairwise comparison was conducted using Least Significant Different (LSD).

The results of this research indicated as follows:

1. Overall opinion of the respondents towards the influence of skill management on work efficiency based on skill management theory was at a high level. The work efficiency of the respondents was at a high level.

2. The results of testing hypothesis showed that the respondents with different work experience had indifferently skill management.

Keywords: 1) Skill management, 2) Work efficiency, 3) Personnel under the Regional Revenue Office 3

บทนำ

สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการจัดเก็บภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการและการคืนภาษี กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสำนักงานสรรพากรสาขา 19 สาขา ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษี การเร่งรัด ภาษีอากรค้าง การตรวจปฏิบัติการและการคืนภาษีของหน่วยงานจัดเก็บภาษีในท้องที่เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบงานของสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร การให้การสนับสนุนและคำปรึกษาด้านกฎหมาย การดำเนินคดีภาษีอากรและระเบียบปฏิบัติที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้ชัดเจนแล้ว ดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากรบริหารงานบุคคลงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์ในท้องที่ประสานงานกับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบและแนวทางปฏิบัติและข้อกฎหมาย

การบริหารงานบุคคลากรนับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของการบริหารองค์กรเพราะปัจจัยในการบริหารงานบุคคลที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลขององค์กรมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบัน แต่ถ้การจัดการด้านการบริหารงานบุคคลากรขาดประสิทธิภาพจะทำให้การพัฒนางค์กรอยู่รอดได้ยาก เนื่องจากปัจจุบัน โลกมีการแข่งขันกันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะทำให้องค์กรของตนอยู่รอด ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญถึงกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการนำการจัดการทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การจัดการทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค3” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาความรู้

ความสามารถของบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรบริการประชาชน และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ซึ่งจะต้องศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในการจัดการทักษะจากแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้การจัดการทักษะตามแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ แนวคิดทฤษฎีการพัฒนา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคิดและพัฒนาความคิด แนวคิดแนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดแผนการปฏิบัติราชการและการประเมินผลงานของกรมสรรพากร และแนวคิดการปฏิบัติงานตามนโยบายของกรมสรรพากร

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวนทั้งสิ้น 1,930 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในกรณีศึกษา จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro -Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.053 ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานการทำวิจัยเรื่อง “จัดการทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3” มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม - ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน
2. การจัดการทักษะ (Management skills) คือ การจัดการการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเกิดความชำนาญในเนื้องานทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ โดยการจัดการทักษะ 3 ประการได้แก่

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical skills) 2. ทักษะทางด้านมนุษย์ (Human skills) 3. ทักษะทางด้านแนวคิด (Conceptual skills)

3. ทักษะทัศนคติ (Attitude) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก

4. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การได้รับความรู้ พฤติกรรม ทักษะ คุณค่า หรือความพึงใจที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ และอาจเกี่ยวข้องกับการสังเคราะห์ความคิด การประมวลผลทางความคิดเพื่อนำไปปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

5. การพัฒนา หมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ใน ความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

6. การคิดและการพัฒนาความคิด (Thoughts and thought development) คือ การสร้างความรู้ของตนเองจากการทำความเข้าใจเชื่อมโยงข้อมูลใหม่กับข้อมูลเดิมพิจารณาข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการจัดระเบียบทั้งหมดโดยการใช้หลักเหตุผลในการคิดนำข้อมูลที่เชื่อถือได้มาสนับสนุนข้อสรุป

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational efficiency) หมายถึง ใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยวิธีการจัดสรรบุคลากร ให้เกิดการเรียนรู้ การจัดการทักษะการคิดและการพัฒนาความคิด เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน

8. สำนักงานสรรพากรภาค 3 คือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการจัดเก็บภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการและการคืนภาษี ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสำนักงานสรรพากรสาขา 19 สาขา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการระดับความคิดเห็นการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยทำให้ทราบถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะใช้อธิบายแนวทางการวิจัยสำหรับนักวิจัยอื่นๆ ที่สนใจทำวิจัยในประเด็นการจัดการทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ได้ทราบถึงความคิดเห็นกระบวนการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่แสดงถึงความแตกต่างในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ให้สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อรับมือกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต

3. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และแก้ไขปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง การจัดการทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง และจากตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดการจัดการทักษะ
2. แนวคิดแนวความคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดแผนการปฏิบัติราชการและการประเมินผลงานของกรมสรรพากร
4. แนวคิดการปฏิบัติงานตามนโยบายของกรมสรรพากร

กรอบแนวความคิดการวิจัย



กลุ่มประชากรศาสตร์

การกำหนดประชากรและกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวนทั้งสิ้น 1,930 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในกรณีศึกษา จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานสรรพากรภาค 3. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.rd.go.th/publish/7453.0.html>)

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 การจัดการทักษะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 14 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, หน้า 75)

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, หน้า 75)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ one-way ANOVA

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีการศึกษาอยู่ที่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวน 4 ด้าน คือด้านทัศนคติ ด้านการเรียนรู้ ด้านการพัฒนา และด้านการคิดและการพัฒนาความคิด พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแต่ละด้าน อยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการทักษะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

การจัดการทักษะของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 3	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
1. ทัศนคติ	4.25	0.35	มาก
2. การเรียนรู้	4.30	0.44	มาก
3. การพัฒนา	4.30	0.46	มาก
4. การคิดและการพัฒนาความคิด	4.29	0.44	มาก
ภาพรวมการจัดการทักษะ	4.28	0.33	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยมีระดับความคิดเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปฏิบัติตามนโยบายการเก็บภาษี ให้มีความเหมาะสมต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน และปฏิบัติตามนโยบายเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ในองค์กร พัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน
สรรพากรภาค 3

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 3	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ
1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.18	0.63	มาก
2. ความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.23	0.67	มาก
3. สามารถกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้สำเร็จตามที่รับ มอบหมาย	4.25	0.69	มาก
4. มีการพัฒนาตนเองและสามารถบริหารงานของท่านได้ตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ	4.29	0.66	มาก
5. นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มีความเหมาะสมและเอื้อ ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.24	0.65	มาก
6. มีความเข้าใจ นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางใน การปฏิบัติงาน	4.26	0.65	มาก
7. ปฏิบัติตามนโยบายการเก็บภาษีให้มีความเหมาะสมต่อการ พัฒนาประเทศที่ยั่งยืน	4.30	0.66	มาก
9. ปฏิบัติตามนโยบายเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานใน องค์กร พัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข	4.30	0.65	มาก
10. มุ่งงานของท่านตรงกับเป้าประสงค์หรือนโยบายขององค์กร	4.24	0.65	มาก
11. งานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.28	0.65	มาก
12. มีเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของท่านและความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร	4.25	0.63	มาก
ภาพรวมประสิทธิภาพ	4.25	0.36	มาก

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่าบุคลากรให้ลำดับความสำคัญในการจัดการทักษะ 4 ด้านการเรียนรู้ ด้านการพัฒนา ด้านการคิดและการพัฒนาความคิด และทัศนคติ ตามลำดับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปและอภิปรายรายงานผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่อง การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จากการวิเคราะห์ผลของข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 รายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาทัศนคติ พบว่า ประสบการณ์ทำงานมีผลต่อการจัดการทักษะด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการจัดการทักษะด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัย 1) การมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ 2) การมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ให้สัมฤทธิ์ผล 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสำหรับการทำงานเป็นทีม 4) การมีความอดทน และไม่ย่อท้อต่อการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กาญจนา แสตนโคตร (2553) ทัศนคติด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพกับประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมทางหลวง ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษารับรู้ พบว่า ประสบการณ์ทำงานมีผลต่อการจัดการทักษะด้านการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชากรที่มีประสบการณ์ทำงาน มีการจัดการทักษะด้านการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัย 1) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อประกอบการปฏิบัติงานได้ 2) การเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 3) การความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีอากรและประมวล รัษฎากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรียนพร แสตนซึ้ง (2558) การเชิงประสบการณ์กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องอัตราส่วนและร้อยละ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง อัตราส่วนและร้อยละ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้มีผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง อัตราส่วนและ ร้อยละ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75

ผลการศึกษาคำตอบพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อการจัดการทักษะด้านการพัฒนาในการ ปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน จะ มีการจัดการ ทักษะด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัย 1) การเรียนรู้ตลอด เวลา และมีการพัฒนาตนเอง 2) กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ 3) การนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ มาปรับปรุงใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วภัษธิญา แก้วมุกข์ (2560) รูปแบบการพัฒนาศรรถนะของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภทกิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการ พัฒนาศรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภท กิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน 1) การพัฒนาศรรถนะด้านความรู้ 2) การพัฒนาศรรถนะด้าน ทักษะ 3) การพัฒนาศรรถนะด้านความสามารถอื่น ๆ

ผลการศึกษาคำตอบและพัฒนาความคิด พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อการจัดการทักษะด้าน การคิดและพัฒนาความคิดในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชากรที่มีประสิทธิภาพ ทำงานที่ต่างกัน มีการจัดการทักษะด้านการคิดและพัฒนาความคิดในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ นั้นต้องอาศัย 1) การหมุนเวียนตำแหน่งงาน 2) การรวมกลุ่ม และการระดมความคิด 3) การจัดการกระบวนการ ทักษะใหม่ในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิยม กิมาวุฒินันท์ (2559) การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อ พัฒนาระบวนการคิดเชิงระบบสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการคิดเชิง ระบบของนักเรียนหลังใช้รูปแบบการสอนมีคะแนนสูงกว่าก่อนใช้รูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาระบวนการ คิดเชิงระบบ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 3

1. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ ในสำนักงานสรรพากรภาค แยกต่างหากเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลผลการวิจัยที่มีความหลากหลาย มากขึ้น เช่น กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่าง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะนำข้อมูลของ งานวิจัยที่ได้นั้น ไปประยุกต์ใช้ กับการจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 เพื่อให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

2. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่นที่ อาจจะมีเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น ทักษะ การเรียนรู้ การพัฒนา การการคิดพัฒนาความคิด และการฝึกอบรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้การสำรวจ (Survey Research) ถ้าจะศึกษา ครั้งต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กับการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดเชิงลึกมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ในการศึกษา ครั้งต่อไปนั้นควรเลือกบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค อื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการจัดการทักษะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป

3. ควรศึกษาตัวบ่งชี้ที่เสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการทักษะเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อจะได้นำตัวบ่งชี้ดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนากรมสรรพากรให้มีความเข้มแข็งเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.rd.go.th>

กาญจนา อินทร์ และคณะ. (2554). การจัดการวิสาหกิจชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก. ค้นคว้าเพิ่มผล. (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development). พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กาญจนา แสนโคตร. (2553). ทักษะด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพกับประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เกษรินทร์ หน่ยคอน. (2557). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแลฯ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. งานนิพนธ์(รป.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา.

จารุเนตร เกื้อภักดี. (2559). แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557). ทักษะ. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/223844>

ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. งานนิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ตรีชญา สุวรรณโน. (2559). ระบบการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.chumphon2.mju.ac.th/km/?p=679>
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: บิสิกเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิยม กิমানุวัฒน์. (2559). การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อพัฒนากระบวนการคิดเชิงระบบสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา. คุยฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาคุยฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบนจามิน บลุม และคณะ. (Bloom et al, 1956). ทฤษฎีการเรียนรู้ของบลุม. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2562, จาก <https://sites.google.com/site/anansak2554/thvsdi-kar-reiyn-ru-khx-ngblum>
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2558). การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนิดา งามประเสริฐ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ประสิทธิ์ภัณฑ์แอนพรีนติ้ง.
- พิไลวรรณ อินทร์กษา. (2553). การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์. บช.ม. (บริหารธุรกิจ).ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มันทนา ศิริเอก. *ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การอย่างไร*. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2298>
- ยุวช ภูลาดี. (2554). การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO/IEC17021:2006 ศึกษากรณี : สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์.ศาสตร์, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- เรียนพร แสนซุ้ง. (2558). การเชิงประสบการณ์กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง อัตราส่วน และร้อยละ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วักส์ธิญา แก้วมุกด์. (2560). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภทกิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีรัชย์ ดันดีวีระวิทยา. (2530). *In Search of Excellence*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมชัย ศรีสุทธิยากร. (2554). *ปัจจัยส่วนบุคคลบทบาททางเพศกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). *การพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานสรรพากรภาค 3. ค้นเมื่อ. 28 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.rd.go.th/publish/7453.0.html>

สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักร้องมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สุริทศน์ ม โนรมณ์. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรทัย ศักดิ์สูง. (2552). *ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ มัลคัม โนลส์*. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2562, จาก <https://sites.google.com/site/anansak2554/thvsdi-kar-reiyn-ru-khx-ngblum>

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์เซ็นเตอร์.

Knowles, Malcolm S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education*. From Pedagogy to Andragogy. New York: Cambridge.