

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
COMPETENCY OF PERSONNEL THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 5

ศิริลักษณ์ สุขขาว

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Siriluk Sukkhaw

E-mail: siriluk.skt@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 178 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00, 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุการทำงาน ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80, 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และ 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

2) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The research of competency of personnel the Bangkok Area Revenue Office 5. The objective was to study the competency of personnel under the Bangkok Area Revenue Office 5. The factors of research include 5 sides: Achievement Motivation, Service Mind, Expertise, Integrity and Teamwork. That were classified by personal factors were including gender, age, education and Age of bureaucracy (Year). The population used is personnel under the Bangkok Area Revenue Office 5 amount 178 peoples. The samples used in this research amount of 125 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1) the personnel all respondents 125 peoples. Most are female 105 peoples representing 84.00%, are male 20 peoples representing 16.00%. Most aged under 30 years old 41 peoples representing 32.80%, 31-40 years old 35 peoples representing 28.00%, 41-50 years olds 35 years old representing 28.00% and over 51 years old 14 peoples representing 11.20% respectively. Most are Bachelor's degree 92 peoples representing 73.60%, postgraduate degree 26 peoples representing 20.80% and below Bachelor's degree 7 peoples representing 5.60% respectively. Most age of bureaucracy less than 10 years 68 peoples representing 54.40%, 11-20 years 31 peoples representing 24.80%, 21-30 years representing 23 peoples representing 18.40% and more than 31 years 3 peoples representing 2.40% respectively.

2) Competency of Personnel the Bangkok Area Revenue Office 5 overall is at the highest level. Considering each sides, then that side is the highest level of Teamwork, Integrity, and Service Mind respectively. The other side is high level of Expertise and Achievement Motivation.

Keyword: competency, performance

บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสังคมที่แข่งขันกันด้วยความรู้ ทักษะ เทคโนโลยี นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อผลักดันประเทศไทยให้เคลื่อนตัวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความทันสมัยและมีความเข้มแข็งมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของรัฐบาลได้ ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการขึ้นตั้งแต่ ตุลาคม 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565 มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ และมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลกับข้าราชการในทุกระดับ โดยข้าราชการในทุกระดับจะต้องมีการปรับเปลี่ยนในเรื่อง วิธีการคิด พฤติกรรม และค่านิยมในการทำงาน เพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ของงาน องค์กรภาครัฐต่างๆ ได้ให้ความสนใจในการพัฒนาศักยภาพและทรัพยากรของข้าราชการมากขึ้น เนื่องจาก ข้าราชการเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร ที่จะสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

กรมสรรพากรภายใต้บริบทของการพัฒนาระบบราชการ เป็นองค์กรภาครัฐที่ได้รับมอบหมายภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการชี้แจงนโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และก่อให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี ได้นำหลักสมรรถนะตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด มาปรับใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างให้การทำงานของข้าราชการและส่วนราชการในสังกัดของกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีภารกิจที่จะขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของหน่วยงานหลัก นั่นคือเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมของบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรในเขตราชเทวี เพื่อให้การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยการนำแนวคิดสมรรถนะตามแนวทางกรมสรรพากรมาปรับใช้ เพื่อสร้างบุคลากรให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ว่ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 178 คน (ที่มา: ส่วนบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 17 มกราคม 2565)

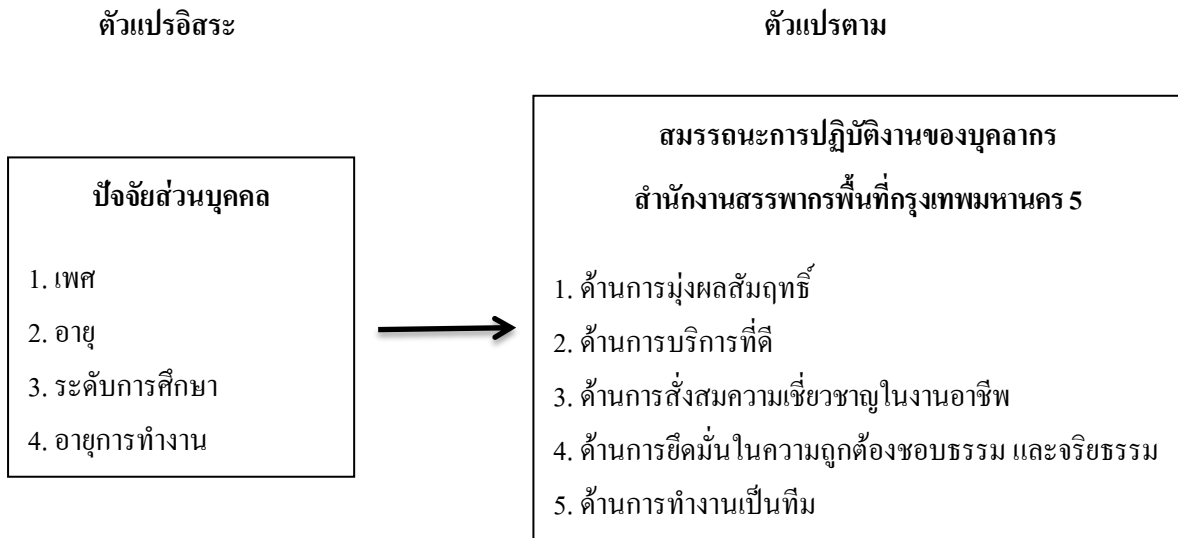
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
2. บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ได้รับการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวังและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมีที่มาจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard เมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะความรู้ความสามารถ กับคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กร โดยได้กล่าวว่า การทดสอบบุคลิกภาพ และการวัด IQ นั้น ไม่เหมาะสมในการใช้ทำนายสมรรถนะ หรือความสามารถของบุคคลได้ เนื่องจากไม่ได้เป็นตัวที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่แท้จริงได้ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะหลักตามแนวคิดของ David C. McClelland มี 5 ส่วน คือ ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) และบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” โดยกำหนดประเภทของสมรรถนะเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน และสมรรถนะหลัก และได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไว้จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจรรยาบรรณ และด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะของข้าราชการกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้นำหลักสมรรถนะตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด มาปรับใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมสรรพากร ตามประกาศกรมสรรพากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ

ราชการของข้าราชการพลเรือสามัญในกรมสรรพากร ลงวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2564 สำหรับรอบการประเมินที่ 1 (วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565) และสำหรับรอบการประเมินที่ 2 (วันที่ 1 เมษายน 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565) ให้ประเมินจากสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะทางการบริหาร จำนวน 6 สมรรถนะ ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามที่ อ.ก.พ. กรมสรรพากรกำหนด จำนวน 3 สมรรถนะ

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ตั้งอยู่เลขที่ 128 อาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น 28-29 ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรในเขตราชเทวี ประกอบด้วย 4 แขวง ได้แก่ แขวงทุ่งพญาไท แขวงถนนพญาไท แขวงมักกะสัน และแขวงถนนเพชรบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตต์พิสิฐ ญาณกิตติคุณ (2559) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารกรมเจ้าท่า มีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ศรันย์พัชร ใฝ่พูล (2559) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า มีด้านที่อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน เป็นลำดับสุดท้าย

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, โยธิกา ผลาเลิศ, พรทิพย์ คำฟัก, พัชรพร นิลน้อยศรี, พีรวิชญ์ สุนทรนันท์ (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า การประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 5 ด้าน มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ, วุฒิการศึกษา, สำนัก/กอง/หน่วยงานที่สังกัด, ประเภทของสถานภาพการทำงาน และตำแหน่งประเภทที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 - 0.05

ชนพร สมมัจฉา (2560) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของบุคลากรกลุ่มสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของบุคลากรกลุ่มสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน

ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นให้เกิดผลสำเร็จของงาน ด้านคุณธรรมและความซื่อสัตย์ ด้านจิตสำนึกองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านความใฝ่เรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

ณชิตา หิรัญพิชา (2561) ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยรวม มีทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามประเภทของสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะหลัก มีทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาตนเอง ด้านทำงานเป็นทีม ด้านเป็นมืออาชีพ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ด้านจิตสาธารณะ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านรักองค์กรและหน้าที่ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการสืบเสาะหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 178 คน (ที่มา: ส่วนบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 17 มกราคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่น้อยกว่า 123.18 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้อยู่ที่ 125 คน จากประชากรทั้งหมด 178 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 = ระดับมากที่สุด, 4 = ระดับมาก, 3 = ระดับปานกลาง, 2 = ระดับน้อย, 1 = ระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำชุดข้อมูลและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 28.0.1.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00, 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุการทำงาน ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80, 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และ 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ และตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด สามารถกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เป็นไปได้ยากเพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด สามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเปล่า หรือความหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถคิดสร้างสรรค์ หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เน้นประโยชน์ต่องานและองค์กร ตามลำดับ

ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ พยายามทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ มีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องและแท้จริง สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และสามารถให้ข้อมูล/ข่าวสาร ที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง ติดตามองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตน สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ รอบรู้ในเรื่องเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจาก การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ตามลำดับ

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ แสดงพฤติกรรมให้ปรากฏถึงความมีคุณธรรม และมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติตนในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่ง

วิชาชีพและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างอุทิศตน สามารถให้ความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่าง น่าเชื่อถือ และเสียดสละความสุขส่วนตัว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ ตามลำดับ

ด้านการงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้สำเร็จ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีม สร้างความสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี สามารถเสริมสร้างความสามัคคีในทีมโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว และกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00, 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.00 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่การทำงาน ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80, 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.40 และ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับโดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ และตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด สามารถกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด สามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือความหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถคิดสร้างสรรค์ หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เน้นประโยชน์ต่องานและองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพร สมมัจฉา (2560) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของบุคลากรกลุ่มสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของบุคลากรกลุ่มสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นให้เกิดผลสำเร็จของงาน ด้านคุณธรรมและความซื่อสัตย์ ด้านจิตสำนึกองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านความใฝ่เรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ พยายามทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ มีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องและแท้จริง สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และสามารถให้ข้อมูล/ข่าวสาร ที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีฉวีพัชร ใฝ่พูล (2559) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า มีด้านที่อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง ติดตามองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตน สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ รอบรู้ในเรื่องเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจาก การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพิสิฐ ญาณกิตติคุณ (2559) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของ

ข้าราชการกรมเจ้าท่า ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารกรมเจ้าท่า มีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ แสดงพฤติกรรมให้ปรากฏถึงความมีคุณธรรม และมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติตนในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างอุทิศตน สามารถให้ความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างน่าเชื่อถือ และเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, โฉมทิศา ผลาเลิศ, พรทิพย์ คำพิภ, พัชรพร นิลน้อยศรี, พีรวิชญ์ สุนทรนนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า การประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 5 ด้าน มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ, วุฒิการศึกษา, ตำแหน่ง/กอง/หน่วยงานที่สังกัด, ประเภทของสถานภาพการทำงาน และตำแหน่งประเภทที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 - 0.05

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้สำเร็จ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีม สร้างความสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี สามารถเสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว และกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณชิตา หิรัญพิชา (2561) ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยรวม มีทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามประเภทของสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะหลักมีทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาตนเอง ด้านทำงานเป็นทีม ด้านเป็นมืออาชีพ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ด้านจิตสาธารณะ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านรักษองค์กรและหน้าที่ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการสืบเสาะหาข้อมูลอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ และตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ควรกำหนดรายการที่ต้องดำเนินการ (Checklist) เพื่อข้าราชการสามารถดำเนินการ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน, สามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เช่น แผนปฏิบัติงานการแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร โดยกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดการวางแผนเป้าหมายในการทำงาน, เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและแจ้งให้ข้าราชการทุกระดับทราบ

2. ด้านการบริการที่ดี

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สามารถให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ ควรมีการจัดกิจกรรมการประกวดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีมาตรฐานบริการดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการให้บริการแก่ข้าราชการ และรักษาไว้ซึ่งการบริการที่เป็นมาตรฐาน, พยายามทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการจัดอบรมแนวทางในการให้บริการ ครอบคลุมไปถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้และความเข้าใจ สามารถให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร, มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้และความเข้าใจ เสริมสร้างพฤติกรรมกรให้บริการ “เต็มใจ เต็มใจ ให้บริการ” ผู้การปฏิบัติ ให้แก่ข้าราชการทุกระดับ

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ ควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ จากทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร, รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานถึงข้าราชการ ในเรื่องการรับเอาวิทยาการที่ทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กร โดยเริ่มจากการสร้างการรับรู้ตลอดไปจนถึงการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และมีการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง, ติดตามองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตน ควรส่งเสริมการพัฒนาตนเองของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กรซึ่งรวบรวม

องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน เช่น ห้องสมุดออนไลน์ เพื่อให้สะดวกในการสืบค้นข้อมูลและง่ายต่อการเรียนรู้

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ ควรมีการจัดโครงการอุทธรณ์ก่อนทำผิด ซึ่งเป็นการเผยแพร่การลงโทษทางวินัยในระบบอินทราเน็ต และให้ข้าราชการเข้าเรียนรู้ เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมด้านคุณธรรมและจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง, แสดงพฤติกรรมให้ปรากฏถึงความมีคุณธรรม และมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ ควรมีการสร้างตระหนักรู้ถึงคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS ของกรมสรรพากร, มีพฤติกรรมในการปฏิบัติตนในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ควรมีการกำหนดแนวทางการทำงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือกันในวันต่างๆ ให้สำเร็จ ควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการในองค์กร เช่น กิจกรรมกีฬา, รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ควรมีการจัดโครงการจับเข่าคุย เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในทีมต่อไป, สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในทีมอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมการแข่งขันแฟนพันธุ์แท้ เป็นการแข่งขันตอบปัญหาของหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมสรรพากร ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มตัวแปรต่างๆ ในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้านมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นตัวแทนของข้าราชการกรมสรรพากรทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรเป็นอย่างไร ซึ่งจะส่งผลต่อการวางแผนและพัฒนาข้าราชการ เพื่อให้มีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวังและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *ประกาศกรมสรรพากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในกรมสรรพากร ลงวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2564.*
- กิตต์พีสิข ญาณกิตติคุณ. (2559). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า.*
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2546). *แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550).* ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2565, จาก <http://164.115.27.97/digital/>.
- ณชิตา หิรัญพิชา. (2561). *ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ธนพร สมัจฉา. (2560). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของบุคลากรกลุ่มสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, โยธิกา ผลาเลิศ, พรทิพย์ คำฟัก, พัชรพร นิลน้อยศรี, พีรวิชญ์ สุนทรนันท์. (2560). *การประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.*
วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1),
หน้า 208-239.
- ศรัณณ์พัชร ไร่พุด. (2559). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงาน ก.พ.. *คู่มือจัก "Competency" (สมรรถนะ) ดีแค่ไหน.* ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2565,
จาก http://www.ocsb.go.th/upload/contents/20/attachfiles/F6523_250708.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการไทย.* กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565).*
ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/>
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5. (2562). *ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5.*
ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2565 จาก Intranet กรมสรรพากร <http://pak1.rd.go.th/517.0.html>
- McClelland, David C. (1973). "Testing for Competence rather than Intelligence." *American Psychologist.*
Retrieved December 11, 2005, from www.ei.Haygroup.com