

อิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน

ของข้าราชการกรมสรรพากร

The Influence of Teamwork Factors, Transformational
Leadership, and Perceived Organizational Support Affect
Efficiency Performance
of Revenue Department Organization Officials

ณัฐสินี เต็งเที่ยง¹ สิริวิภา บุญศิริ² มนต์ชัย ศรีเพชรนัย³ และภาวิช รุจาฉันท⁴
Nathishiney Tengtieng, Sirivipa Boonsiri, Monchai Sripetchnai and Phawat
Rujachan

Received: October 13, 2024. Revised: January 10, 2024. Accepted:
February 25, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร 2) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร และ 3) อิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากข้าราชการของกรมสรรพากร ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-30 จำนวน 325 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดย

¹สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: ma_jacky@hotmail.com

²สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

³สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

⁴สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.892 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวม ข้าราชการของกรมสรรพากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร เกิดจากอิทธิพลทางตรงของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($DE = 0.557$) และอิทธิพลทางอ้อม ($IE = 0.414$) และได้รับอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($DE = 0.522$) และอิทธิพลทางอ้อม ($IE = 0.277$) ขณะเดียวกันก็ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ($DE = 0.361$) ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($DE = 0.143$) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($DE = 0.245$) มีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 65.2 ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า การที่ข้าราชการของกรมสรรพากรมีความรู้ความสามารถที่ดี และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี รวมทั้งการเข้าใจลักษณะงานและการบริหารจัดการที่ดีจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล

คำสำคัญ: ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This article aims were to study 1) The level of teamwork factors, transformational leadership and perceived organizational support effect efficiency performance of Revenue Department Organization officials. 2) A causal relationship of Teamwork factors, transformational leadership and perceived organizational support effect efficiency performance of Revenue Department Organization officials, and 3) The influence of teamwork factors, transformational leadership and perceived organizational support effect efficiency performance of Revenue Department Organization officials. The

data collected by questionnaires, testing with 325 samplings who Revenue Department Organization officials. The research sampling was convenience sampling. The reliability value was 0.892 of the questionnaires. The statistical analyzed data were percentage, mean, standard deviation and the confirmation component analysis.

Results of the research showed that 1) The official of Revenue Department Organization had opinions to teamwork factors at a high level, transformational leadership was at a high level, perceived organizational support was at a high level and efficiency performance of revenue Department organization officials was at a high level. 2) A causal relationship models of teamwork factors, transformational leadership and perceived organizational support effect efficiency performance of Revenue Department Organization officials were congruent with the empirical data which an according of hypothesis. And 3) The efficiency performance of Revenue Department Organization officials was caused by the direct effect of teamwork factors ($DE = 0.557$), the indirect effect ($IE = 0.414$), the direct effect of transformational leadership ($DE = 0.522$), the indirect effect ($IE = 0.277$), and the direct effect of perceived organizational support ($DE = 0.361$). In addition, perceived organizational support was caused by teamwork factors ($DE = 0.143$) and transformational leadership ($DE = 0.245$), with a predictive value of 65.2 percentage. The indicated that the Revenue Department Organization officials had a good knowledge, strong abilities and a highly responsible to assigned work tasks. Including that understanding the nature of the work and good management affected enables the work successful and effectiveness.

Keywords: Teamwork factors, transformational leadership, perceived organizational support, efficiency performance

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเข้ามามีบทบาทมากขึ้นตามสภาพแวดล้อมและสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถเดินหน้าและพัฒนาต่อไปได้ “กรมสรรพากร”

เป็นองค์กรขนาดใหญ่ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีความสำคัญในการหารายได้ให้ประเทศไทยโดยเป้าหมายหลักของกรมสรรพากรคือ การเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและเป็นธรรม ปัจจุบันกรมสรรพากรได้นำวิธีการบริหารงานใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เน้นในเชิงรุกมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นวิธีการเก็บภาษี การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้และมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเงินภาษีนั้นมาดำเนินการพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ และยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยนโยบายหลัก ๆ ของกรมสรรพากรที่สำคัญก็คือ นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การบริหารงานมีความคล่องตัวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรองรับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการให้บริการและการบริหารภาษีรูปแบบใหม่ กรมสรรพากรจึงมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีทัศนคติที่ดี มีความผูกพันกับองค์กรและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนสายงานบ่อย รวมถึงมีการดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ภายใต้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร (กรมสรรพากร, 2567)

การจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดคือ “ผู้นำหรือผู้บริหาร” ที่จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ และกำหนดแนวทางในการบริหารเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จทั้งด้านการบริหารและการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร (พรชัย เจตมานัน, 2560) โดยผู้นำจะต้องแสดงออกถึงความมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการมีอุดมการณ์ที่แสดงออกถึงการประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ถึงพฤติกรรมจนเกิดความน่าเชื่อถือและเกิดความยึดมั่นร่วมกันสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะสิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ในทุกสถานการณ์ และพร้อมที่จะพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องต่อกลยุทธ์ขององค์กร (กัญญา พิทักษ์ไตรกุล, 2565) ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเตรียมความพร้อมรับมือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพสูงขึ้นช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (เจริญ วัชรรังษี, 2563)

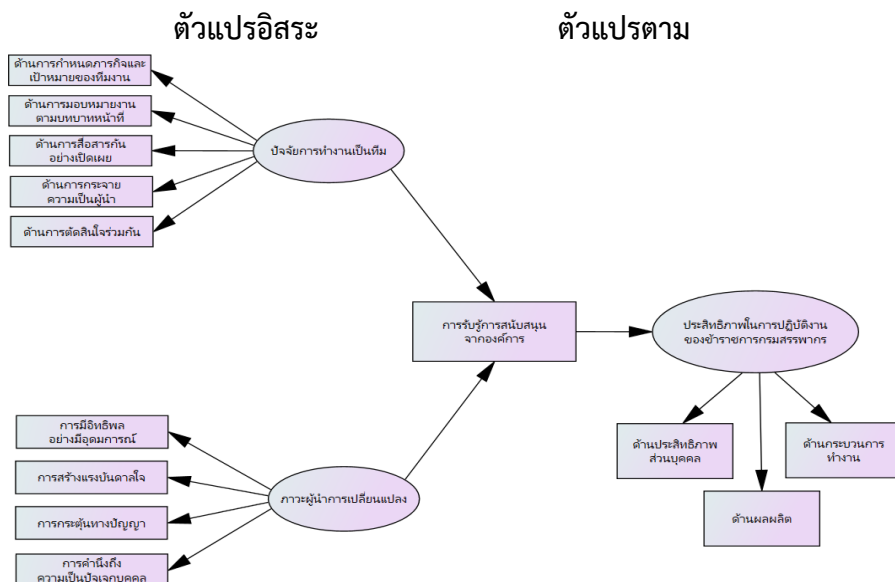
อย่างไรก็ตามปัจจุบันปัญหาส่วนใหญ่ที่องค์กรขนาดใหญ่พบคือ พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเทหรือตั้งใจในการปฏิบัติงานยังไม่เต็มศักยภาพ และบางครั้งด้วยสถานการณ์ที่เร่งด่วนทำให้มีระยะเวลาจำกัดจึงมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย ส่งผลให้องค์กรอาจสูญเสียภาพลักษณ์หรือการขาดความเชื่อมั่น (ละเอียด พุ่มพู่, 2564) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่การมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นความเชื่อที่ว่าองค์กรได้ให้คุณค่าและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรทั้งในด้านความยุติธรรม การเลื่อนตำแหน่ง การให้ผลตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ และการรับรู้ข่าวสารความเป็นไปขององค์กรก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็ย่อมมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป็นการตอบแทนแก่องค์กรโดยยึดมั่นต่อการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ไม่คิดเปลี่ยนงานหรือลาออกจากราชการ (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2562)

ด้วยความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร เพื่อนำมาสู่การพัฒนาโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้บุคลากรเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการของกรมสรรพากร ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-30 จำนวนทั้งสิ้น 5,742 คน (ข้อมูลสถิติอัตรากำลังของกรมสรรพากร ณ 30 กันยายน 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของกรมสรรพากร ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้างต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไปในกรณีที่โมเดลไม่มีความซับซ้อน (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปร ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัดและควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่าง หรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016) ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 13 ตัวแปร 65 ข้อคำถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรน้อยกว่า 325 ตัวอย่าง (65 ข้อคำถาม x 5 เท่า) ถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 325 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะบุคคลากรของกรมสรรพากร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.892

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลากรของกรมสรรพากร จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 325 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.15 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 50.32 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 47.42 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.24 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 45.36 เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 42.77 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี 38.47 สรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.138) โดยพบว่า ด้านที่ข้าราชการกรมสรรพากรเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.237) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.218) และน้อยที่สุดคือ ด้านผลผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.048) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีมของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.109) โดยพบว่า ด้านที่ข้าราชการกรมสรรพากรเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.267) รองลงมาคือ การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ และน้อยที่สุดคือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.068) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.037) โดยพบว่า ด้านที่ข้าราชการกรมสรรพากรเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.117) รองลงมาคือ การสร้างแรงบันดาลใจ (ค่าเฉลี่ย 4.079) และน้อยที่สุดคือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.986) ตามลำดับ

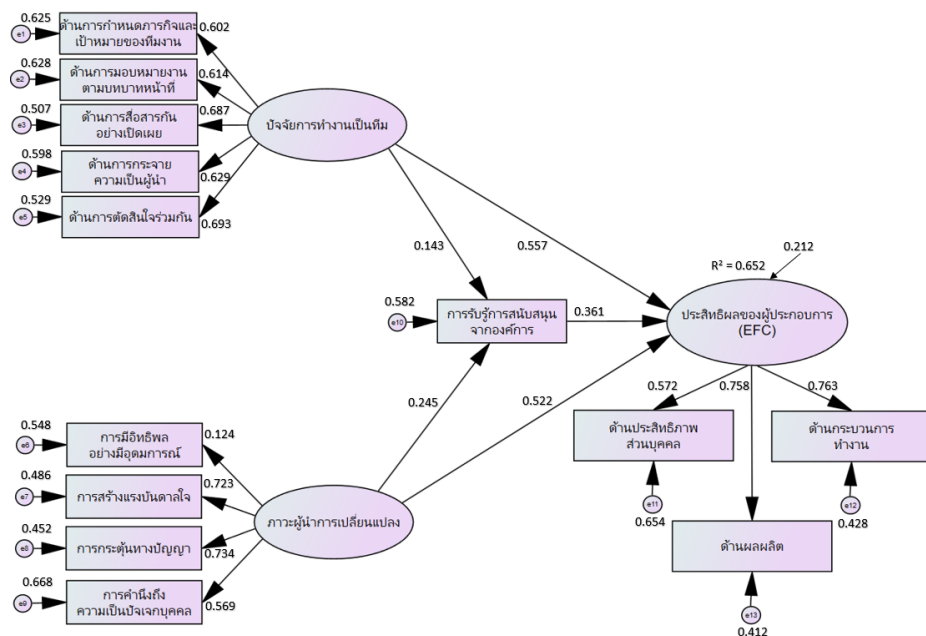
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.847) โดยพบว่า องค์กรมีการแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้า เมื่อมีการประกาศใช้กฎระเบียบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.028) รองลงมาคือ องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.974) และน้อยที่สุดคือ องค์กรให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.679) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรแสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีชี้วัดความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลปงชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	75.451	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	0.399	$p > 0.05$	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์	1.034	$\chi^2 / df < 2.00$	ผ่านเกณฑ์
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.973	$GFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (AGFI)	0.957	$AGFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA)	0.012	$RMSEA < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	0.995	$CFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่าChi-square = 75.451, $\chi^2 / df = 1.034$, p-value = 0.399, GFI = 0.973, AGFI = 0.973, RMSEA = 0.012 และ CFI = 0.995 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์(Relative Chi-square) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถแสดงค่าสถิติจากโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 2 ดังนี้



Chi-square = 75.451, df = 73, Chi-square/df = 1.034, p = 0.399,
GFI = 0.973, AGFI = 0.957, CFI = 0.995, RMSEA = .012

ภาพที่ 2 แสดงอิทธิพลปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กรมสรรพากร

(โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

6. อิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร

ตัวแปรเหตุ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ประสิทธิผลของผู้ประกอบการ ($R^2 = 0.652$)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	0.143**	-	0.143**	0.557**	0.414**	0.971**
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.245**	-	0.245**	0.522**	0.277**	0.799**
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	0.361**	-	0.361**

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรเกิดจากอิทธิพลทางตรงของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($DE = 0.557$) และอิทธิพลทางอ้อม ($IE = 0.414$) และอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($DE = 0.522$) และอิทธิพลทางอ้อม ($IE = 0.277$) ขณะเดียวกันได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($DE = 0.361$) ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($DE = 0.143$) และได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($DE = 0.245$) โดยตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปรรวมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรได้ร้อยละ 65.2

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร มีดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า การทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางแผนไว้ เพราะไม่เพียงแต่การปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวชี้บ่งความสำเร็จในการควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกและต่างแผนกกัน เป็นการลดความขัดแย้งภายในองค์กรและเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาภายในทีมงาน การทำงานเป็นทีมจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาให้หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรู้ความเข้าใจ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีม ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม บทบาทของสมาชิก หรือ กระบวนการทำงานภายในทีม ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น

1.2 ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า ภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่มีความสำคัญต่อการนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันด้วยการสร้างแรงบันดาลใจและแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี เตบุญมี (2566) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการบริหารองค์กร ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารองค์กรในหลายด้าน ได้แก่ แรงจูงใจ ความผูกพันของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสาร ประสิทธิภาพของทีมงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

1.3 ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญในสิ่งที่ยังคงดำเนินการทางบวกให้แก่พนักงานไม่ว่าจะเป็นการให้คุณค่ากับพนักงาน การชื่นชมต่อผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่าให้กับงาน เพื่อให้งานมีความน่าสนใจ ตลอดจนใส่ใจในความเป็นอยู่ของข้าราชการ รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์สุดา ทิพย์แก้ว (2565) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่พบว่า บุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชา

ให้การสนับสนุนให้ความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรเมื่อมีปัญหาในการทำงาน รวมถึงมีการวางแผนและสรุปงานเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

1.4 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า ข้าราชการกรมสรรพากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างมีคุณภาพและทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากกระบวนการทำงานมีความชัดเจนทำให้การทำงานไม่ติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงานและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับ แจ่มจันทร์ คงพล (2564) ศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้: กรณีศึกษาการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีของข้าราชการกรมสรรพากร ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีของข้าราชการกรมสรรพากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องผลงานวิจัยของ กัลยา สิทธิวงศ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาศาลแขวงนครสวรรค์ ที่พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแขวงนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบต่อจำนวนและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเนื่องจากมีความเข้าใจเนื้องานที่ต้องปฏิบัติและมีการบริหารจัดการที่ดี

2. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 75.451, $\chi^2/df=1.034$, p-value = 0.399, GFI = 0.973, AGFI = 0.973, RMSEA = 0.012 และ CFI = 0.995 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นเพราะว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร ขึ้นอยู่กับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรนภา ภาคธรรม (2565) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี เอช แอล ดิสทริบิวชัน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ต่างก็ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมสรรพากร ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ก็ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยการ ทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปรร่วมกัน พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรได้ร้อยละ 65.2 อาจ เป็นเพราะ ข้าราชการกรมสรรพากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มี ประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถนำความรู้และ ประสบการณ์มาปรับใช้ในการทำงานภาคปฏิบัติได้เท่าที่ควร และไม่สามารถถ่ายทอด ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่แก่บุคคลอื่นได้เต็มตามศักยภาพของข้าราชการแต่ละคน ซึ่งจะสามารถกระทำได้หากองค์กรมีการส่งเสริมสนับสนุน หรือการพัฒนาที่ดีและ ต่อเนื่องแก่ข้าราชการ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนะเอก เขี้ยว บางยาง (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารในกรุงเทพและปริมณฑลพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการ สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำและด้านการตัดสินใจร่วมกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ พิชชาภา เกาะตัน (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า นครธน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ข้าราชการกรมสรรพากร ผู้บริหารต้องกำหนดเป็นวิสัยทัศน์การทำงานให้ชัดเจน ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสม กรมสรรพากรจึง จำเป็นต้องพัฒนาข้าราชการในเชิงปฏิบัติงานจริงและบริหารจัดการความรู้อย่างเป็น ระบบ (Knowledge management) โดยนำความรู้ และประสบการณ์จากข้าราชการ อาวุโสและให้สอนงานแก่ข้าราชการรุ่นใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

และกรมสรรพากรจะต้องมีระเบียบวิธีการเพื่อการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรอย่างมีคุณภาพและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในองค์กร ผ่านการวางแผนการทำงานร่วมกันโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของงาน เนื่องจากงานบางงานจะสำเร็จลงได้ด้วยการพึ่งพาการทำงานของคนและกัน

2. ควรมีนโยบายวางกรอบและระบบการทำงานให้ชัดเจน โดยให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร ความคิด การบอกเล่าปัญหา รวมถึงการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น

3. ควรมีนโยบายส่งเสริมสร้างให้ข้าราชการรู้ในหน้าที่ของตนเอง และเคารพในบทบาทหน้าที่ของเพื่อนร่วมทีมคนอื่นเช่นกัน ไม่ก้าวร้าวกันแต่สามารถแนะนำด้วยความหวังดีและจริงใจต่อกัน เพื่อให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปด้วยความราบรื่น

4. ควรมีมาตรการในการเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้ข้าราชการกรมสรรพากรสามารถปรับตัวและทำงานในสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันระหว่างข้าราชการด้วยกันให้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน เพื่อที่จะร่วมกันขับเคลื่อนกรมสรรพากรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามความเหมาะสมทั้งความถนัด และปริมาณงาน โดยข้าราชการกรมสรรพากรทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตนเองเสมอ รวมถึงเคารพในบทบาทของเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ไม่ก้าวร้าวกันเพื่อให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปได้อย่างราบรื่น และได้ผลลัพธ์ที่ต้องการของการทำงาน

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและเคารพในความคิดเห็นของทุกคนอย่าเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดรู้สึกมีคุณค่าต่อการทำงานเป็นทีม เช่น การมีรางวัลให้ทีมที่มีผลงานเกินเป้าเพื่อเป็นกำลังใจช่วยให้คนในทีมสนุกกับการทำงานเป็นทีม และเกิดความพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

4. ผู้บริหารควรส่งเสริมหรือเสริมสร้างศักยภาพให้ข้าราชการมีความภาคภูมิใจในคุณภาพงานของตนเพื่อร่วมกันพัฒนางานประสิทธิภาพการทำงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียจากภาคส่วนต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น หน่วยงานภาครัฐใกล้เคียง หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชนที่มาเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้นและได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.
- กัญญา พิทักษ์ไตรกุล. (2565). แนวคิดการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ. สืบค้นออนไลน์เมื่อ 1 ตุลาคม 2567 จาก <https://blog.wu.ac.th/archives/5053>
- กัลยา สิทธิวงษ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาศาลแขวงนครสวรรค์. รายงานทางวิชาการหลักสูตรผู้ช่วยราชการระดับต้น วิทยาลัยข้าราชการศาลยุติธรรม. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- เจริญ วัชรธรรมชัย. (2563). คู่มือการปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: อักษรประเสริฐ.
- แจ่มจันทร์ คงพล. (2564). ผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้: กรณีศึกษาการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีของข้าราชการกรมสรรพากร. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ. 7(2), หน้า 6-21.
- ทิพย์สุตา ทิพย์แก้ว. (2565). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562). แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 13 (2), หน้า 493-504.
- พรชัย เจตมานาน. (2560). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงศตวรรษที่ 21: ไทยแลนด์ 4.0.** อุดรธานี: สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรธานี.
- พรนภา ภาคธรรม. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี เอช แอล ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 16(2), หน้า 299-312.
- ละเอียด พุ่มพู่. (2564). **การทำงานเป็นทีม.** สืบค้นออนไลน์เมื่อ 1 ตุลาคม 2567 จาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=413>
- สุภาวดี เต้บุญมี. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการบริหารองค์กร. **วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 6(2), หน้า 98-113.
- อิงครัต จันทรวงศ์. (2565). **ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.