

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ
ของกรมสรรพากร

นายโสภณ นิละพันธ์

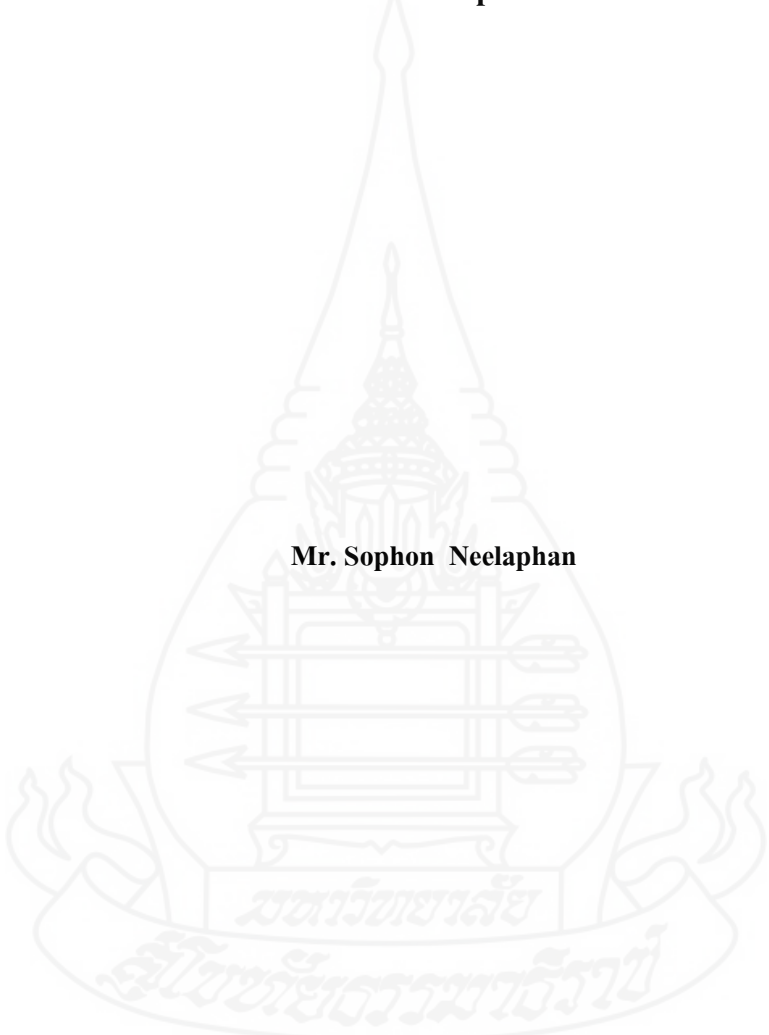


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Factors Relating Competency of Academic Official of
the Revenue Department**

Mr. Sophon Neelaphan



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ
ของกรมสรรพากร
ชื่อและนามสกุล นายโสภณ นีละพันธ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

กึ่งพร ทองใบ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

ดร. จันทรวงศ์

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทรวงศ์)

นราธิป ศิริราม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ
กรมสรรพากร

ผู้ศึกษา นายโสภณ นีละพันธ์ **รหัสนักศึกษา** 2603000429 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง และ (3) เสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำนวน 1,355 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่าง 309 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นไม่แตกต่างกัน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางโดยรวมมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (3) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง ได้แก่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน ดำเนินนโยบายส่งเสริมความสุขคนทำงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการประชุมกลุ่มย่อยหรือระดมสมองร่วมกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน จัดสรรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้งาน รวมถึงพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

คำสำคัญ สมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการ กรมสรรพากร

Independent Study title: Factors Relating Competency of Academic Officials of the Revenue Department

Author: Mr. Sophon Neelaphan; **ID:** 2603000429; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; **Academic year:** 2018

Abstract

The objectives of this study were (1) to study competency level of academic officials of the Revenue Department at headquarters classified by personal factors; (2) to study related factors of personal factors and 70:20:10 learning model to competency of academic officials of the Revenue Department at headquarters; and (3) to suggest the efficiency enhancement of academic officials of the Revenue Department at headquarters.

The population of this quantitative research consisted with 1,355 academic officials of the Revenue Department at headquarters. The sample size was 309 officials, calculated by using the formula of Taro Yamane with cluster random sampling. The tool used to collect the data was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-Test and Pearson's Correlation Coefficient.

The results revealed that (1) the competency level of academic officials of the Revenue Department at headquarters was overall at the highest level. The academic officials with different age and marital status had different competency level with a statistical significance at 0.05; whereas, the rest aspects had no different; (2) the relation between 70:20:10 learning model and overall competency of academic officials of the Revenue Department at headquarters was correlated at a high level and the relationship was correlated the same direction with a statistical significant at 0.01; and (3) the suggestions of the efficiency enhancement of academic officials of the Revenue Department at headquarters that the executive should concern to the priority of development projects or plans, to promote happy workplace policy in order to motivate the officials to work, to organize the focus group or the brainstorming among the officials, to provide enough computers for the officials, and to develop workflow and up-to-date the system.

Keyword: Competency of Academic Officials, Academic, The Revenue Department

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำในการศึกษาเพิ่มเติมและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.มณฑิยา แสนอุดม นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรเชี่ยวชาญ สำนักงานสรรพากรภาค 9 กรมสรรพากร ดร.ณกานต์ บัวเผื่อน นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี กรมสรรพากร และนายสรวิฑฐ ศรีวิจารณ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ที่ได้กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ อธิบดีกรมสรรพากร ที่กรุณาอนุญาตให้แจกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้เกิดประโยชน์สำหรับ ผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร

โสภณ นีละพันธ์
กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ข้อตกลงเบื้องต้น	4
ข้อจำกัดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)	11
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demography)	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	19
การจัดการสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากร	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	44
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อ สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	58
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดล การเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	98
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	111
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
สรุปการวิจัย	116
อภิปรายผล	122
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	131
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	132
ข ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	134
ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	141
ประวัติผู้ศึกษา	151

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) 22
ตารางที่ 2.2	วิธีการพัฒนา 23
ตารางที่ 3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามระดับกลุ่มชั้นต่าง ๆ 31
ตารางที่ 3.2	รูปแบบของแบบตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 35
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามเพศ 41
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามอายุ 41
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามสถานภาพสมรส 42
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา 42
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระดับตำแหน่ง 43
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน 43
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 44
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) โดยรวมและรายข้อ 45
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) โดยรวมและรายข้อ 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) โดยรวมและรายข้อ ...	48
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH) โดยรวมและรายข้อ	49
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการบริการที่ดี (Service Mind - SERV) โดยรวมและรายข้อ	50
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP) โดยรวมและรายข้อ ...	52
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING) โดยรวม และรายข้อ	53
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW) โดยรวมและรายข้อ	54
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking – AT) โดยรวมและรายข้อ	55
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness – PROAC) โดยรวมและรายข้อ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness – OA) โดยรวมและรายข้อ	57
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดีจำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีมจำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกจำแนกตามเพศ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการบริการที่ดี จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามอายุ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส	70
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส	70
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามสถานภาพสมรส	72
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส	73
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพสมรส	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	75
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	76
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริม เชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา	80
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกระดับตำแหน่ง	80
ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกระดับตำแหน่ง	81
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกระดับตำแหน่ง	82
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกระดับตำแหน่ง	82
ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกระดับตำแหน่ง	83
ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกระดับตำแหน่ง	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกระดับตำแหน่ง	84
ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกระดับตำแหน่ง	85
ตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	85
ตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	86
ตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	87
ตารางที่ 4.67 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	88
ตารางที่ 4.68 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความ ถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	88
ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	89
ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	90
ตารางที่ 4.72 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	91
ตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
ตารางที่ 4.74 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
ตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	93
ตารางที่ 4.76 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	95
ตารางที่ 4.78 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	95
ตารางที่ 4.79 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.80	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
ตารางที่ 4.81	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
ตารางที่ 4.82	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	99
ตารางที่ 4.83	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ ในห้องเรียน (Training) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน	100
ตารางที่ 4.84	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน	101
ตารางที่ 4.85	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน	102
ตารางที่ 4.86	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน	103
ตารางที่ 4.87	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.88	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน 105	105
ตารางที่ 4.89	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวม และรายด้าน	106
ตารางที่ 4.90	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน	107
ตารางที่ 4.91	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน	108
ตารางที่ 4.92	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน	109
ตารางที่ 4.93	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวม และรายด้าน	110
ตารางที่ 4.94	ความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	111

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	12
ภาพที่ 2.2 สมรรถนะคือส่วนกอบที่เกิดขึ้นจากความรู้อ ทักษะ และเจตคติ	13
ภาพที่ 2.3 โมเดล 70:20:10	19



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีของประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี รวมทั้งบทบาทสำคัญในการใช้นโยบายเพื่อการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เสนอแนะมาตรการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก ภายใต้วิสัยทัศน์ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย” ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ 1) รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน 2) พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม และ 3) เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร (กรมสรรพากร, 2561)

เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของรัฐที่มีประสิทธิภาพ และเป็นองค์กรที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ เหมาะกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งกรมสรรพากรได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญมาเป็นอันดับต้น ๆ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ ดังนั้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และสามารถยกระดับคุณภาพการพัฒนาบุคลากรและองค์กร สู่มาตรฐานสากล อันเป็นการสนับสนุนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรในทุก ๆ ด้าน

สมรรถนะสำหรับข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้จะต้องมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานอีก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคิดวิเคราะห์ 2) ด้านการดำเนินงานเชิงรุก และ 3) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

สมรรถนะจึงเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน เป็นต้น รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ในแบบต่าง ๆ ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน กระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผลและให้คำแนะนำ การดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ นี้เป็นคุณสมบัติที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะสูงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

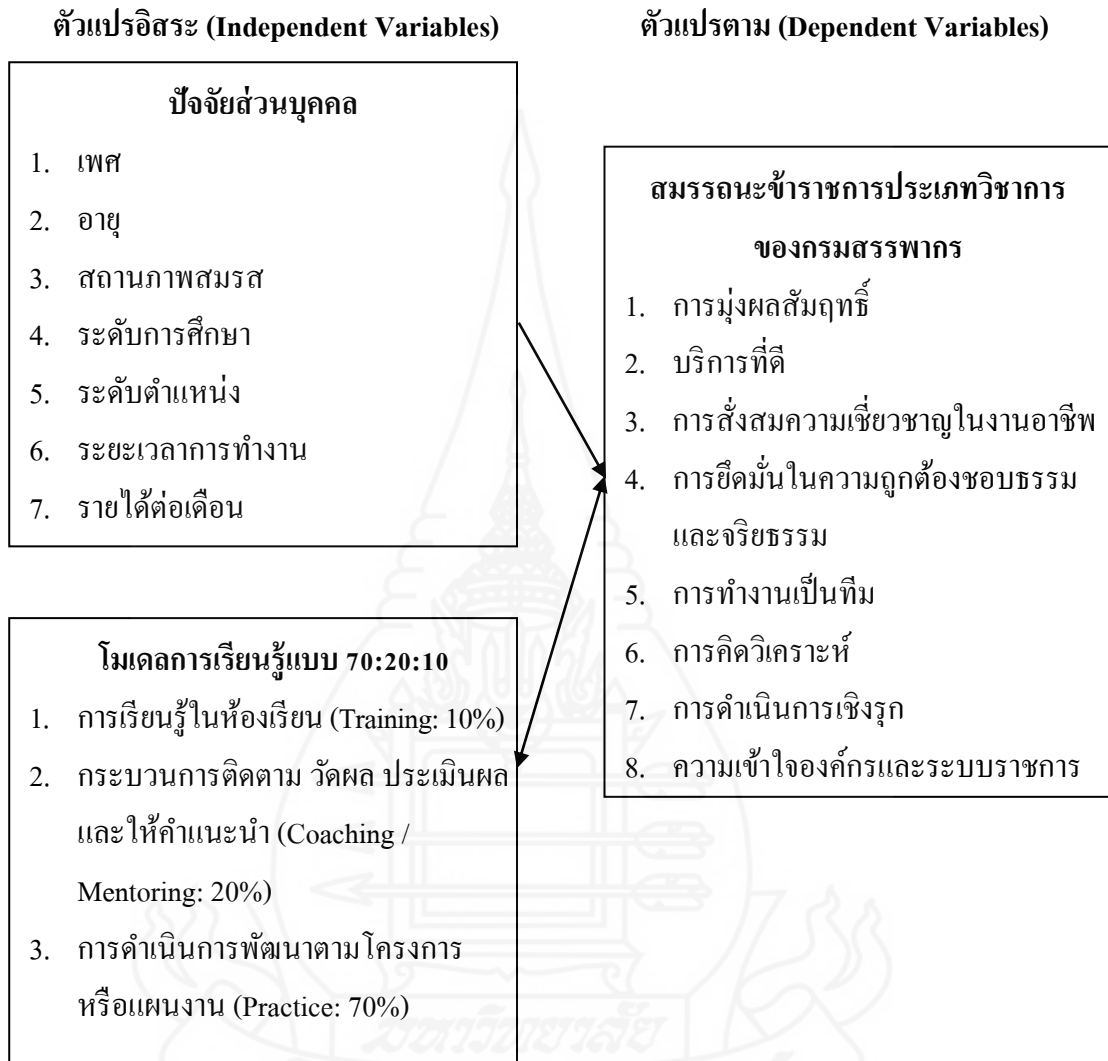
2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน 2) กลุ่มโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน (Training: 10%) กระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring: 20%) และการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice: 70%) กลุ่มตัวแปรตาม จำนวน 1 กลุ่ม คือ กลุ่มสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์

การดำเนินงานเชิงรุก และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่แตกต่างกัน

4.2 โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน (Training: 10%) กระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring: 20%) การดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice: 70%) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

5. ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการศึกษานี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 1,355 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2561)

5.2 ขอบเขตด้านเวลาทำการวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน 2561 - กุมภาพันธ์ 2562 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

6.1 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยความเข้าใจและด้วยความจริงใจ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2537)

6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในวันที่ผู้ศึกษาเข้าไปสำรวจ ไม่ต่างจาก กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มาทำงานในวันปกติอื่น ๆ (ภิรมย์ กมลรัตนกุล, 2561)

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยสำหรับการศึกษานี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์ หรือวิธีการอื่น ๆ

7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร เฉพาะที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยมีระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2561

7.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล และโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อกับกลุ่ม ตัวแปรสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากรประเภทวิชาการ

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 ทฤษฎี 70:20:10 หมายถึง การมองภาพรวมของการเรียนรู้และพัฒนา เทียบกระบวนการทั้งหมดนับเป็น 100% ใน 70% นั้นจะเป็นการเรียนรู้งาน โดยการสังเกต การทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของการพัฒนา อย่างชัดเจน และช่วยย้าให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในขณะที่ 20% คือกระบวนการพี่เลี้ยงหรือโค้ช เพื่อการแนะนำแนวทางในการนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปปฏิบัติจริง และช่วยติดตามดูแล ความคืบหน้าของโครงการที่มอบหมาย ส่วน 10% คือการเรียนรู้ในห้องเรียนเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติหรือพฤติกรรมที่ควรมีในการทำงาน

8.2 สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็น ในการปฏิบัติใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่น เป็นต้น สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลัก และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน

8.3 สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการ พลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

8.3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดี ให้มีประสิทธิภาพ หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัด หรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผล

สัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายรวมถึงการรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

8.3.2 บริการที่ดี (Service Mind: SERV)

บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตน หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเอง สามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดี จึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับ บริการ เป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของ ความเป็นข้าราชการที่ดี

8.3.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะ สั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

8.3.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การดำรงตน และการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศ ของความเป็นข้าราชการที่ดี

8.3.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับ ผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิก ในทีมดังกล่าว หมายความว่า รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิก ในทีมด้วย

8.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะที่ กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงาน มีสมรรถนะประจำกลุ่มงานกลุ่มละ 3 ด้าน (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 ด้าน)

สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การดำเนินการเชิงรุก และ 3) ความเข้าใจ องค์กรและระบบราชการ

8.4.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT)

การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มา ซึ่งกระทำได้โดยการทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม หรือบริบทในทางการบริหาร โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิด จัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ จนสามารถเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหา จนลุล่วงในที่สุด การคิดวิเคราะห์จึงจะทำให้ผู้วิเคราะห์สามารถลำดับความสำคัญและการอธิบายเหตุผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

8.4.2 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC)

การดำเนินการเชิงรุก หมายถึง ความสามารถในการคิดล่วงหน้า และสามารถใช้ประโยชน์จากการคิดนั้นดำเนินการในเชิงรุก แทนที่จะใช้กลยุทธ์ของการตั้งรับอย่าง ที่นิยมปฏิบัติกันมาในองค์กรหรือในส่วนราชการ การดำเนินการเชิงรุกมีความหมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส แล้วจัดการในเชิงรุกกับปัญหานั้น โดยไม่จำเป็นต้องให้มีผู้ใคร่ขอ หรือความสามารถในการใช้โอกาสนั้นให้เป็นประโยชน์ต่องานนอกจากนี้ การดำเนินการเชิงรุก ยังหมายถึงการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ดังกล่าว จึงใช้ประโยชน์ในการป้องกันปัญหา หรือใช้ในการแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี ได้ด้วย

8.4.3 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA)

ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ หมายถึง หัวข้อของการแสดงสมรรถนะ ที่จะบ่งบอกถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นอำนาจรัฐ ซึ่งเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย กับอำนาจในระบบราชการหรือในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ อำนาจทั้งสองรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น ปรากฏอยู่ในระบบราชการอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ที่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องนี้ จะสามารถใช้ความรู้ในเรื่องนี้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ ในหัวข้อนี้ จะช่วยให้สามารถกำหนดท่าทีและทิศทางที่จะรับกับความเป็นไปของทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทัน

8.5 ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทวิชาการ ที่สังกัด กรมสรรพากร ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดย ก.พ. ได้มีมติให้กำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็น 8 กลุ่มอาชีพ ประกอบด้วย

กลุ่มอาชีพ 1 หมายถึง กลุ่มอาชีพบริหาร อำนาจการ ธุรการ งานสถิติ งานนิติกร งานการทูต และต่างประเทศ ได้แก่

- 8.5.1 นักจัดการงานทั่วไป (General Administration Officer)
- 8.5.2 นักทรัพยากรบุคคล (Human Resource Officer)
- 8.5.3 นิติกร (Legal Officer)
- 8.5.4 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (Plan and Policy Analyst)
- 8.5.5 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (Computer Technical Officer)
- 8.5.6 นักวิชาการพัสดุ (Supply Analyst)

กลุ่มอาชีพ 2 หมายถึง กลุ่มอาชีพการคลัง การเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม

ได้แก่

- 8.5.7 นักตรวจสอบภาษี (Tax Audit Officer)
- 8.5.8 นักวิชาการเงินและบัญชี (Finance and Accounting Analyst)
- 8.5.9 นักวิชาการตรวจสอบภายใน (Internal Auditor)
- 8.5.10 นักวิชาการภาษี (Tax Economist)
- 8.5.11 นักวิชาการสรรพากร (Revenue Technical Officer)

กลุ่มอาชีพ 3 หมายถึง กลุ่มอาชีพคมนาคมขนส่ง และติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- 8.5.12 นักประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer)

กลุ่มอาชีพ 4 หมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม – ไม่มี

กลุ่มอาชีพ 5 หมายถึง กลุ่มอาชีพวิทยาศาสตร์ – ไม่มี

กลุ่มอาชีพ 6 หมายถึง กลุ่มอาชีพแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข – ไม่มี

กลุ่มอาชีพ 7 หมายถึง กลุ่มอาชีพวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และช่างเทคนิคต่าง ๆ

– ไม่มี

กลุ่มอาชีพ 8 หมายถึง กลุ่มอาชีพการศึกษา ศิลปะ สังคม และการพัฒนาชุมชน

ได้แก่

8.5.13 บรรณารักษ์

8.6 ตำแหน่งประเภทวิชาการ (Knowledge Worker Positions) (K) ได้แก่

- 8.6.1 ระดับปฏิบัติการ (Practitioner Level) (K1)
- 8.6.2 ระดับชำนาญการ (Professional Level) (K2)
- 8.6.3 ระดับชำนาญการพิเศษ (Senior Professional Level) (K3)
- 8.6.4 ระดับเชี่ยวชาญ (Expert Level) (K4)
- 8.6.5 ระดับทรงคุณวุฒิ (Advisory Level) (K5)

8.7 หน่วยงานที่สังกัดส่วนกลางของกรมสรรพากร ได้แก่

- 8.7.1 สำนักงานเลขานุการกรม (Secretariat of the department)
- 8.7.2 กองกฎหมาย (Legal Affairs Division)
- 8.7.3 กองตรวจสอบภาษีกลาง (Central Audit Operations Division)
- 8.7.4 กองเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Division)
- 8.7.5 กองบริหารการคลังและรายได้ (Finance and Revenue management Division)
- 8.7.6 กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Processing Administration Division)
- 8.7.7 กองบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Division)
- 8.7.8 กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium Business Tax Administration Division)
- 8.7.9 กองบริหารธุรกิจภาษีขนาดใหญ่ (Large Business Tax Administration Division)
- 8.7.10 กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี (Tax Supervision and Audit Standards Division)
- 8.7.11 กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี (Tax Collection Standards Division)
- 8.7.12 กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditing Standards Division)
- 8.7.13 กองวิชาการแผนภาษี (Tax Policy and Planning Division)
- 8.7.14 กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ (Informal Business Survey and Tracking Division)
- 8.7.15 กองสืบสวนและคดี (Investigation and Litigation Division)
- 8.7.16 กองอุทธรณ์ภาษี (Tax Appeals Division)
- 8.7.17 กลุ่มตรวจสอบภายใน (Internal Audit Division)
- 8.7.18 กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (VAT Refund for Tourists Office)
- 8.7.19 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (Public Sector Development Group)
- 8.7.20 ศูนย์บริหารความเสี่ยง (Risk Management Centre)
- 8.7.21 ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal Income Tax Payment Analysis Center)
- 8.7.22 ศูนย์สารสนเทศสรรพากร (RD Intelligence Center)

8.8 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลสามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางได้

9.2 ผลการศึกษาโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางได้

9.3 ผลการศึกษาสามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจถึงสาระสำคัญของแนวความคิดดังกล่าวประกอบในการวิเคราะห์ผลการศึกษาในภาคสนามต่อไป โดยในบทนี้จะได้นำเสนอข้อมูลใน 5 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demography)
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10
4. การจัดการสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากร
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

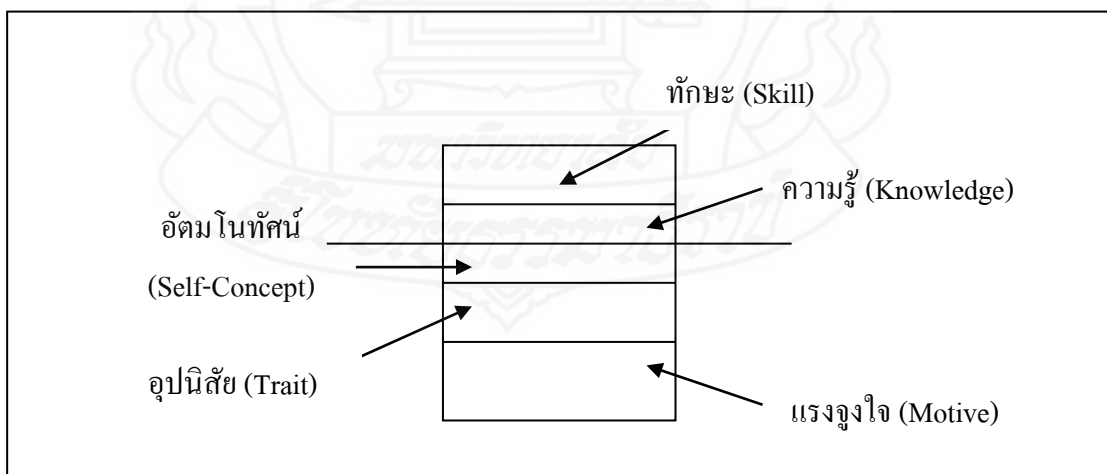
1.1 David C. McClelland (1973) ที่กล่าวถึงสมรรถนะ คือ “บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ”

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท Hay Mcber ได้เขียนบทความทางวิชาการเรื่อง Testing for Competence Rather Than for “Intelligence” ในวารสาร American Psychologist เผยแพร่แนวคิดและการสร้างแบบประเมินแบบใหม่ เรียกว่า “Behavioral Event Interview: BEI” เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้มีผลการปฏิบัติงานดี มีความแม่นยำในการทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยนำมาทดแทนแบบทดสอบเก่าที่ไม่ค่อยสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่ได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ เหตุผลเหล่านี้จึงทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ ที่เรียกว่า “สมรรถนะ (Competency หรือ Competence)” (เทียน ทองแก้ว, 2552)

1.2 Richard Boyatzis (1982) ได้เขียนตำราชื่อ “The Company Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่าสมรรถนะว่า “กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่น ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการอันเป็นความสามารถในงาน หรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ” ได้แก่ 1) แรงจูงใจ (Motives) 2) ลักษณะเฉพาะ (Traits) 3) ภาพลักษณ์ (Self – image) 4) บทบาททางสังคม (Social Role) และ 5) ทักษะ (Skill) (เทียน ทองแก้ว, 2552)

1.3 Rosemary Boam และ Paul Sparrow (1992) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ” (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2561)

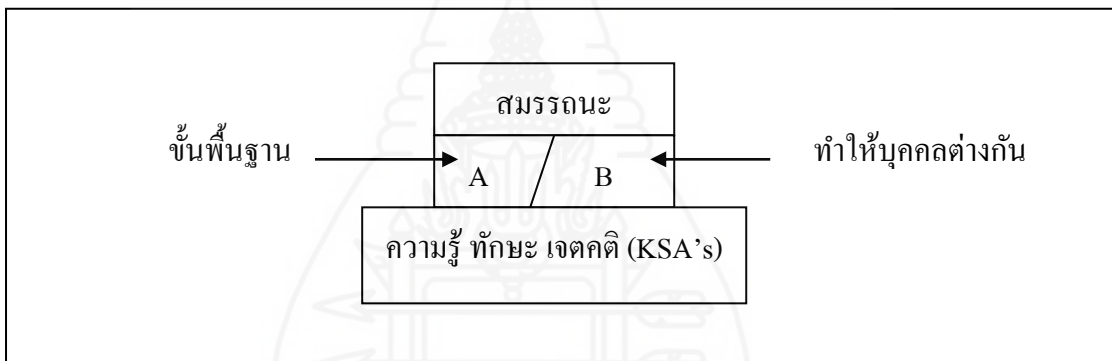
1.4 Lyle M Spencer และ Signe M Spencer (1993) ได้ให้คำนิยาม “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มี 5 ลักษณะ (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554) ได้แก่ 1) แรงจูงใจ (Motive) 2) อุปนิสัย (Trait) 3) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) 4) ความรู้ (Knowledge) และ 5) ทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” สามารถอธิบายเชิงเปรียบเทียบ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

1.5 Gary Hamel และ C.K. Prahalad (1994) ได้เขียนตำราชื่อ “Competing for The Future” ได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ “Core Competency” เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ โดยเสนอว่าในการประกอบธุรกิจนั้น จะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตรงตามความต้องการขององค์กร

1.6 Scott B. Parry (1997) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง กลุ่มของ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่อ งานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มของความรู้ ทักษะ และเจตคติดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับ ผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ จะสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่ สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา สามารถอธิบายเชิงเปรียบเทียบ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สมรรถนะคือส่วนประกอบที่เกิดขึ้นจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ

1.7 Arnauld de Nadailac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผล และวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและ แก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง”

1.8 David D. Dubois และ William J. Rothwell (2004) ได้กล่าวไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัย ส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

1.9 Robert S. Kaplan และ David P. Norton (2004) แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะ เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1.9.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์กรกำหนด เช่น รู้เรื่องงานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น

1.9.2 ทักษะ (Skills) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ เป็นต้น

1.9.3 ค่านิยม (Values) หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างค่านิยมให้กลมกลืนกับงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

1.10 HAY Group (2004) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคล ระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

1.11 อาจารย์ ภูวิทย์พันธ์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า Competency หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการตอบคำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)” ทั้งนี้ การกำหนดความสามารถหรือ Competency นั้น จะแบ่งออกเป็นมุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายต่างกันไปด้วย ดังนี้

1.11.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษา ทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึง ข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกัน และต่างสายวิชาชีพ

1.11.2 ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้น ๆ ขึ้นมา

1.11.3 พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) หมายถึง สิ่งที่ต้องการต้องการให้เป็น เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

1.12 สำนักงาน ก.พ. (2548) ได้นิยามคำว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่ง ได้มันจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่ง สมรรถนะก็คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้วจะส่งผลให้ ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ”

สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน (ราวตี ปฏิวัติวงศ์, 2552) คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน

สมรรถนะหลัก (Core Competency: CC) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของ ข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด เป็นความสามารถที่องค์กรต้องการเพื่อสนองต่อความสำเร็จ และความก้าวหน้าที่องค์กรต้องการ โดยสมรรถนะหลักในราชการพลเรือน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH)
- 2) การบริการที่ดี (Service Mind: SERV)
- 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP)
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING)
- 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency: FC) หมายถึง ความสามารถ ในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานด้านต่าง ๆ (Job Based) ตามลักษณะของงานที่แต่ละหน้าที่ในองค์กรต้องการ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง ที่ควรมีเพื่อให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยโมเดลสมรรถนะ กำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหาร ระดับสูง มี 5 สมรรถนะ) ได้แก่

- 1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT)
- 2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking: CT)
- 3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others: DEV)
- 4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable: HPA)

- 5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking: INF)
- 6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity: CS)
- 7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding: IU)
- 8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA)
- 9) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC)
- 10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order: CO)
- 11) ความมั่นใจของตนเอง (Self Confidence: SCF)
- 12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility: FLX)
- 13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing: CI)
- 14) สภาวะผู้นำ (Leadership: LEAD)
- 15) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality: AQ)
- 16) วิสัยทัศน์ (Visioning: VIS)
- 17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation: SO)
- 18) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership: CL)
- 19) การควบคุมตนเอง (Self-Control: SCT)
- 20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others: EMP)

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demography)

ทฤษฎีประชากรศาสตร์ (Demography) คือ แนวคิดที่เกี่ยวกับประชากร มีรากฐานคำศัพท์จากภาษากรีก มาจากคำว่า “Demo” หมายถึง People แปลว่า ประชากร และคำว่า “Graphy” หมายถึง Description แปลว่า ลักษณะ ซึ่งนำคำศัพท์ทั้ง 2 มารวมกัน จะให้ความหมายว่า “วิชาที่เกี่ยวกับประชากร” นั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสงค์, 2521)

2.1 Melvin Lawrence DeFleur และ Sandra Ball-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่า “พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะทางประชากรเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์(S-R Theory) ในสมัยก่อน และได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับ

สื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน” (สุรพี หมั่นประเสริฐดี, 2556)

2.2 ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

2.3 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว รายได้ การศึกษา และอาชีพ เหล่านี้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากร ที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ

2.4 วรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ จำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้ 1) อายุกับการทำงาน 2) เพศกับการทำงาน 3) สถานภาพสมรสกับการทำงาน และ 4) ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน

2.4.1 อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่อายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่งานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้ง พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่ที่งานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2.4.2 เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยา พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

2.4.3 สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance)

พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็น โสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็น โสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่า ของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

2.4.4 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance)

ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2.5 ประมวล สตะเวทิน (2533) กล่าวว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน

จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา และ 4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

2.5.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อ

สื่อสารต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงและเพศชายจะมีความต่างกัน ทั้งด้านสรีระ ความถนัด สภาพทาง จิตใจและอารมณ์ นอกจากนี้ เพศหญิงและเพศชายยังมีความต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศ ไว้ต่างกัน

2.5.2 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสาร

ของมนุษย์ กล่าวคือ อายุจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นเครื่องบ่งชี้บอกเรื่องราวเกี่ยวกับ ความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบ ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล โดยทั่วไปเมื่อเราอายุเพิ่มขึ้น หรือมีประสบการณ์ที่มากขึ้น ความฉลาดรอบคอบย่อมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงวิถีคิดและสิ่งที่เราสนใจก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2.5.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและ

พฤติกรรมแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่ได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคที่ต่างกัน ระบบการศึกษา ที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ หรือความต้องการที่แตกต่างกัน บุคคลโดยทั่วไป มักจะสนใจ หรือมีแนวความคิดในสาขาวิชาที่เรียนมาของตนเป็นสำคัญ เนื่องจากสถาบันการศึกษา ได้กล่อมเกล่าให้บุคคลมีบุคลิกภาพในทิศทางที่ต่างกัน ซึ่งครูผู้สอนจะมีอิทธิพลต่อความคิดของ ผู้เรียน โดยการใส่ความรู้สึนึกคิดของตนให้แก่ผู้เรียนเป็นอย่างมาก

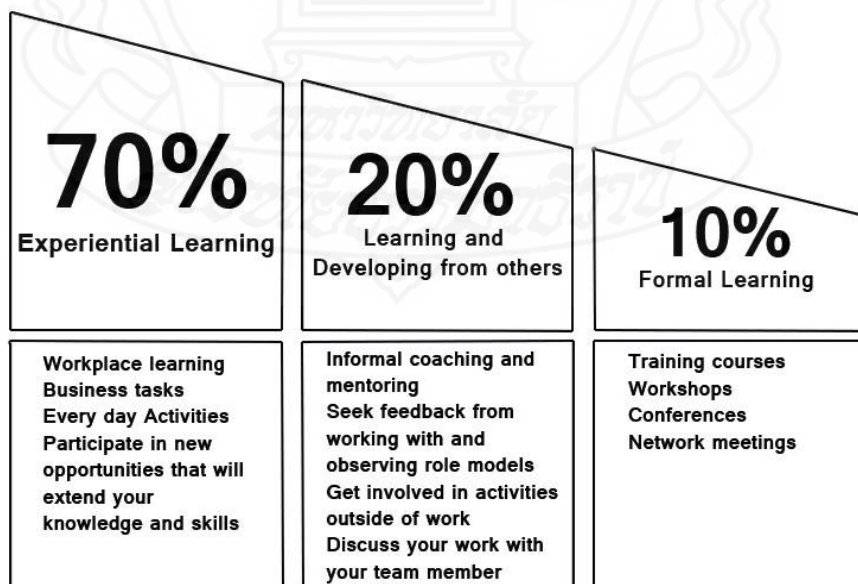
2.5.4 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio Economic Status) หมายถึง

อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล กล่าวคือ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ของผู้รับสารล้วนมีอิทธิพลสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ทำให้คนมีวัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน รวมถึงทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน

2.5.5 ศาสนา (Religion) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ทั้งด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลและกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านศีลธรรม คุณธรรม ความเชื่อทางจรรยาของบุคคล 2) ด้านการเมือง และ 3) ด้านเศรษฐกิจ ซึ่งถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านี้ที่ต่างกัน ความคิด หรือการกระทำก็จะมีแนวโน้มที่แตกต่างกันอีกด้วย

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10

Morgan McCall, Michael Lombardo และ Robert Eichinger (1996) เป็นผู้ให้กำเนิดอัตราส่วนที่ว่า 70:20:10 โดยเผยแพร่ข้อมูลจากผลการศึกษาศึกษาของศูนย์พัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (Center for Creative Leadership: CCL) ไว้ในการวางแผนที่เรียกว่า The Career Architect Development Planner ของปี 1996 มีองค์การชั้นนำมากมายที่นำการบริหารจัดการในแนวทาง 70:20:10 ไปใช้ เช่น Nike, Nokia, Ernst & Young, HP และ Coca-Cola เป็นต้น องค์การชั้นนำต่าง ๆ ได้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้โดยเรียกแตกต่างกันไป เช่น รูปแบบ หลักการ กระบวนการ วิธีการ และข้อพึงปฏิบัติ เป็นต้น แนวคิดนี้ได้มีการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพจริงในการสร้างและพัฒนาให้บุคลากรในองค์การเกิดการเรียนรู้จริงและเป็นเหตุผลว่าทำไมองค์การที่นำหลักการนี้ไปใช้จึงสามารถพัฒนากระบวนการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนรูปแบบธุรกิจใหม่ที่แตกต่างหลากหลายไปจากเดิม หรืออาจไปไกลจากธุรกิจเดิมจนกลายเป็นธุรกิจใหม่ในที่สุด (ภาวิน ชินะ โชติ, 2560) สามารถอธิบายเชิงเปรียบเทียบ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โมเดล 70:20:10 (สกล ชีรวรรณ, 2559)

กรอบการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีการอ้างอิงถึงใน 3 ส่วนสำคัญคือ ด้านการศึกษา ด้านกลยุทธ์ และด้านการจัดการ ดังนั้นผู้เขียนขอแนะนำเสนอในด้านการศึกษาที่เป็นการเรียนรู้ในการพัฒนาบุคลากร จะแบ่งเป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน 10% การพัฒนาโดยการสอนงาน และการรับข้อมูลย้อนกลับจากคนรอบข้าง 20% และการลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำจริง 70% การพัฒนาจึงต้องเริ่มจากการเติมความรู้เข้าไปก่อน จากนั้นก็ให้ปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะเพิ่มขึ้น โดยในระหว่างทางจะต้องได้รับการสอนงาน และ ได้รับข้อมูลย้อนกลับ อยู่เสมอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การเรียนรู้แบบเป็นทางการ (Formal Learning) คือ

10% ได้มาจากการเข้าฝึกอบรมหรือการสัมมนา การเรียนรู้นี้มาจากการเข้าฝึกอบรมหรือสัมมนาอย่างเป็นทางการ ซึ่งหากสัมมนาที่ออกแบบมา มีเพียงทฤษฎีเพียงอย่างเดียว ผู้เข้าสัมมนาจะได้รับความรู้เพียง 10% ดังนั้น การฝึกอบรมในปัจจุบันต้องสอดแทรก การปฏิบัติ (Workshop) หรือลงมือทำจริง ๆ ในห้องเรียน เพราะถ้าเป็นการสัมมนา หรือฟังอย่างเดียว ความรู้ที่ได้และนำไปใช้ได้ เพียง 10% เท่านั้น ตัวอย่างกิจกรรมเช่น Classroom, Face-to-Face or Virtual, e-Learning, Transfer Knowledge and Skills, การใช้เรื่องเล่า การฝึกปฏิบัติ ทดสอบ และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นความเข้าใจ การจดจำ การมีส่วนร่วม เป็นต้น

3.2 การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ (Informal Learning) ได้แก่ 20% เกิดจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากพี่เลี้ยง หรือ โค้ช (Coaching / Mentoring) และ 70% เกิดจากประสบการณ์จากการทำงาน และการคิดแก้ปัญหา (Experiential Learning)

20% เกิดจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากพี่เลี้ยง หรือโค้ช โดยกระบวนการสอนงาน (Coaching) การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ในบางครั้งก็สามารถใช้การประชุมทีม เพื่อที่จะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในทีมงาน ซึ่งวิธีการเหล่านี้ก็ถือเป็นการเรียนรู้จากบุคคลอื่น ๆ รอบข้าง ตัวอย่างกิจกรรมเช่น ได้รับการโค้ช โดยหัวหน้าตนเอง หรือจัดหาโค้ชภายนอกเข้า การโค้ชแบบกลุ่มย่อย เพื่อประหยัดเวลา และกระตุ้นการเปลี่ยน การจัดให้มีพี่เลี้ยง หรือคู่หู (Buddy) ในการพัฒนา การให้ข้อมูลผู้เรียนเกี่ยวกับเครือข่ายต่าง ๆ ที่เสริมการเรียนรู้ เช่น สมาคมต่าง ๆ ที่เปิดกว้างให้คนทั่วไปเข้าไปร่วมกิจกรรม เป็นต้น

70% เกิดจากประสบการณ์จากการทำงาน และการคิดแก้ปัญหา มาจากการลงมือทำ ได้ทดลองทำ (Experiential Learning) ผ่านจากประสบการณ์จริงจากการทำงานจริง ที่ได้มีโอกาสเรียนรู้และศึกษาจากงานประจำวัน อาจจะมาจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ หรือโครงการใหม่ๆ จากผู้บังคับบัญชา ทำให้ต้องเรียนรู้และฝึกทักษะหลายๆอย่าง เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ตัวอย่างกิจกรรมเช่น วางระบบการฝึกปฏิบัติในงานจริงและติดตามผลหลังจากการเข้าเรียน

แบบเป็นทางการมาแล้ว โดยความร่วมมือของหัวหน้าของตน การนำ Social Media เข้ามาใช้ ในการเปิดช่องทางให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนกับผู้ร่วมงาน ในสิ่งที่ได้นำไปปฏิบัติในการทำงานจริง จัดสรรเวลาให้ผู้เรียนได้ศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมในหัวข้อนั้นในที่ทำงาน หลังจากอบรมมาแล้ว การส่งคำถามตามกระตุ้นเพื่อการทบทวนหรือนำความรู้มาต่อยอด

การเรียนรู้แบบ 70:20:10 สามารถขยายผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ประโยชน์ จากสถานที่ปฏิบัติงาน (On the Job Training: OJT) และการเรียนรู้ผ่านสังคมรอบข้าง โดยเป็น ไปเพื่อการปรับปรุงและการฝึกอบรมและการเรียนรู้แบบเดิมให้ไปสู่สถานที่ทำงาน และการสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น โดยการเรียนรู้ผ่านสังคมและคนรอบข้าง หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และการร่วมกลุ่มเป็น ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) รวมไปถึงการเป็น พี่เลี้ยง และการให้คำปรึกษาแนะนำ ผ่านเครือข่ายเชิงสังคม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง

4. การจัดการสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้นำแนวคิดการนำอาระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของกรมสรรพากร โดยการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) มาใช้ ในการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากร โดยเริ่มดำเนินการควบคู่ไปกับระบบประเมินผล การปฏิบัติราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถดำเนินการได้ในคราวเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ที่ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหาร ทรัพยากรบุคคลในการเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของข้าราชการและส่วนราชการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2560)

กรมสรรพากรจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงและสร้างความพร้อมของบุคลากรให้สามารถทำงานบรรลุตามภารกิจ เพื่อพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์ ค้ำค่า เป็นที่ศรัทธาของประชาชน และเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุน การทำงานของหน่วยงานในกรมสรรพากร ซึ่งมีเครื่องมืออันหลากหลายที่จะนำไปสู่การพัฒนานั้น เช่น การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง เป็นต้น อันเป็นความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้อง ดำเนินการร่วมกันอย่างใกล้ชิดด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อลดจุดอ่อน หรือเสริมจุดแข็ง

ในสมรรถนะที่ประสงค์จะได้รับการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่พึงประสงค์ จากผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปี หรือจากผลการวิเคราะห์ ความจำเป็น หรือความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล บนหลักสมรรถนะจะดำเนินการให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละปีงบประมาณ จำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี และครั้งที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี ภายใต้สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) ทั้งนี้ กรมสรรพากรจะประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทูกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

สมรรถนะหลัก (Competency) หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการของกรมสรรพากร ทุกคนต้องมี จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH)
- 2) การบริการที่ดี (Service Mind: SERV)
- 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP)
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING)
- 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการของกรมสรรพากรถูกกำหนดให้มีความแตกต่างกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละประเภท ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

ประเภทตำแหน่ง	สมรรถนะประจำกลุ่มงาน
อำนาจการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking: CT) 2. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) 3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others: DEV)
วิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) 2. การดำเนินงานเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) 3. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organization Awareness: OA)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภทตำแหน่ง	สมรรถนะประจำกลุ่มงาน
ทั่วไป	1. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organization Awareness: OA) 2. การสืบเสาะข้อมูล (Information Seeking: INF) 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order: CO)

วิธีการพัฒนา หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการเรียนรู้ของบุคลากรแต่ละคน ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 วิธีการพัฒนา

วิธีการพัฒนา	ลักษณะเฉพาะ
1. การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training)	เน้นการเรียนรู้จากผู้เรียนหลากหลายกลุ่มงาน/ ตำแหน่งงาน โดยหน่วยงานจัดอบรมเอง หรือส่งบุคลากร ไปฝึกอบรมหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสม
2. การสอนงานและระบบพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring)	เน้นการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการถ่ายทอดอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้สอน (ผู้บังคับบัญชา/ พี่เลี้ยง) และผู้เรียน โดยวิธีให้คำแนะนำ สอน อธิบาย หรือชี้แจง เป็นต้น
3. การมอบหมายงาน (Job Assignment)	เน้นการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาไปปฏิบัติแทน ซึ่งงานที่มอบหมายส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นงานประจำ หรือมอบหมายงานที่มีความยากหรือความท้าทายเพิ่มขึ้นกว่างานปัจจุบัน เพื่อโอกาสความก้าวหน้า
4. การมีส่วนร่วมในงาน (Task Force Participation)	เน้นการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอน การดำเนินงาน มีส่วนในกระบวนการวางแผน ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยอาจแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ/ คณะทำงานในโครงการ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

วิธีการพัฒนา	ลักษณะเฉพาะ
5. การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)	เน้นการให้โอกาสบุคลากรได้ผลัดเปลี่ยนจากการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้ได้ประสบการณ์ที่ต่างไปจากเดิม ได้ศึกษาเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติงานที่หลากหลาย
6. การให้คำปรึกษา (Counseling)	เน้นการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน
7. การมอบหมายโครงการ (Project Assignment)	เน้นการมอบหมายโครงการให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งดำเนินการ จัดทำเป็นโครงการที่มีขอบเขตไม่กว้างมาก ระยะเวลา ในการดำเนินงานสั้น และใช้ทรัพยากรไม่มากนัก
8. การศึกษาต่อ (Education)	เน้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้หรือพัฒนาความรู้ โดยผ่านการศึกษาอย่างเป็นทางการจากสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในสาขาที่สอดคล้องกับงานที่บุคลากรรับผิดชอบ หรือเป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มระดับความรู้ให้สามารถรับผิดชอบงาน ที่สูงขึ้นได้
9. การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning)	เน้นการให้บุคลากรได้ศึกษา ค้นคว้า ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง จากแหล่ง/ ช่องทางการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น อ่านหนังสือ หรือศึกษา ระบบงานจาก Work Instruction หรือค้นคว้าข้อมูลจาก Internet/ Intranet หรือเรียนรู้จาก บทความ e-Learning หรือสอบถามผู้รู้ เป็นต้น

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ปวีนิติย์ มากแก้ว (2557) ได้การศึกษาถึงความสามารถและทักษะในการทำงานด้านบริการที่ดีด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 2) ด้านการบริการที่ดีในด้านการช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร 3) ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร

สมาน ศรีสะอาด และคณะ (2559) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปลงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผนงาน และด้านงานวิจัย ตามลำดับ ความต้องการในการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านงานวิจัย ด้านการวางแผนงาน ด้านการประสานงาน ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการบริการ หลักสูตรการฝึกอบรมเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1) การพัฒนาสมรรถนะด้านการวิจัยแบบ R to R (Routine to research) 2) การพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ และ 3) การพัฒนาศิลปะการประสานงานแบบสามร้อยหกสิบองศา

ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2555) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน

ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ (2557) ได้ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง พบว่า 1) รูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง (DREC model) มีองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ Drillmaster, Device และ Dispensation ด้านกระบวนการ ได้แก่ Requirement, Remedial, Repetitive, Environment, Excitement และ Evaluative ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ Cognition, Competent และ Character 2) คะแนนสมรรถนะด้านงานเชื่อมโลหะของครูผู้สอน หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง ได้แก่ ตรงความต้องการ ได้พัฒนาทักษะงานเชื่อมและทักษะการตรวจสอบพินิจ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมคอลลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรม คอลลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ในส่วนของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมคอลลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดีมาก ยกเว้น สมรรถนะด้านทักษะที่อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น สำหรับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมคอลลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานก็ตาม ข้อสังเกตจากผลการวิจัย คือ พนักงานที่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลของชีวิตกับการทำงานต่ำ มีสัดส่วนของผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่ำมากกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนโยบายในเรื่องของความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะการบริหารจัดการเวลางานของพนักงาน

อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐต่อสภาพของสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจต่อหลักไครตสิกขาอยู่ในระดับมาก แต่ระดับความเข้าใจความหมายศิลป 8 ปฏิบัติได้ตามศิลป พบความสุขจากการปฏิบัติตาม 8 การฝึกสมาธิและการฝึกภาวนามยปัญญา (วิปัสสนา) อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยด้วยไครตสิกขา จึงควรเริ่มจากการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องศิลป สมาธิ ปัญญา ในเบื้องต้นก่อน เพื่อประโยชน์ต่อพนักงานมหาวิทยาลัย ตลอดจนการวางแผนพัฒนาสมรรถนะให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยตามไครตสิกขา เห็นว่า รูปแบบการพัฒนาควรใช้การฝึกอบรม และสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และการทำงานเป็นทีม ควรพัฒนาด้วยศิลป สมาธิ และปัญญา ดังนั้น จึงควรจัดการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของพนักงานมหาวิทยาลัยในทุกด้านด้วยหลักไครตสิกขา

พรปวีณ์ สายพรหม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการส่งผลกระทบต่อลักษณะของข้อมูลทางการเงิน ของสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า 1) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถทางการบัญชี การเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากข้อมูลทางการเงินเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้ใ้ภายนอก ซึ่งผู้ใ้จะสามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้ ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวต้องเป็นข้อมูลที่มีลักษณะเชิงคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถทางองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใ้ข้อมูลทางการเงินจะต้องศึกษาลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อม ความรู้ด้านความเสี่ยงและการดำเนินงานขององค์กร ที่ตนกำลังนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เนื่องจากจะต้องรู้การดำเนินงานหลักขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ใ้ข้อมูลเข้าใจในข้อมูลทางการเงินมากขึ้น สามารถนำข้อมูลทางการเงินขององค์กรมาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นได้ สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลาที่ข้อมูลนั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ 3) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใ้รายงานทางการเงินควรมีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน ใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลทางการเงินที่ยากต่อการตรวจสอบ สามารถสรุปผลได้อย่างถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา ทำให้ผู้ใ้ข้อมูลทางการเงินมีความเชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลนั้นมีความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจำแนก จัดประเภทข้อมูล และใช้ในการนำเสนอข้อมูลทางการเงินทำให้ผู้ใ้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ประจัญพล วงษ์คนตรี (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด แตกต่าง พบว่า เพศ และวุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แผนกที่ต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนสถานภาพ อายุ และตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ระดับสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณภาพของงาน การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อกินันท์ ภูขันธ์เงิน (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า 1) บุคคลที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) การจัดการความรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ หลักของบุคลากรของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) สมรรถนะหลักโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เจคเอ็มเลอกวาดอร์ (Jake M. Laguardo, 2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการกับผลการศึกษานักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 ในการศึกษารายวิชาการจัดการดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้คะแนนต่ำในการสอบก่อน เรียนและสอบกลางภาค ซึ่งพบว่า มีปัญหาทางคณิตศาสตร์เป็นอย่างมาก ส่วนการกำหนดเป้าหมาย การค้นหาข้อมูล และความพยายาม เป็นคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับนักศึกษาได้คะแนนสูง ในการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับสอบรายวิชาการจัดการ การดำเนินงานโดยรวมเป็นบวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 3 นี้จะแสดงวิธีการดำเนินงานวิจัย ในประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและโมเดล
การเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน
กลาง 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภท
วิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้
1) ประชากร 2) กลุ่มตัวอย่าง 3) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5) การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ 6) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 7) การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้าราชการประเภทวิชาการของ
กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 1,355 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2561)
ประกอบด้วย ข้าราชการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป นักทรัพยากรบุคคล นิติกร นักวิเคราะห์
นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการพัสดุ นักตรวจสอบภาษี นักวิชาการเงิน
และบัญชี นักวิชาการตรวจสอบภายใน นักวิชาการภาษี นักวิชาการสรรพากร นักประชาสัมพันธ์
และบรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ
สังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กองกฎหมาย กองตรวจสอบภาษีกลาง กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
กองบริหารการคลังและรายได้ กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กองบริหารทรัพยากรบุคคล

กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร กองวิชาการแผนภาษี กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ กองสืบสวนและคดี กองอุทธรณ์ภาษี กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ศูนย์บริหารความเสี่ยง ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและศูนย์สารนิเทศสรรพากร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามแนวคิดของ (Taro Yamane, 1973)

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่

$$n = \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนของประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (0.05\%)}$$

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,355}{1+1,355(0.05)^2} \\ &= \frac{1,355}{7.085} = 309 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,355 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้น จากสูตรดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เพื่อหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นตามแนวคิดของ (Steven K. Thompson, 1990)

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

โดยที่

$$n_1 = \text{จำนวนของขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละระดับกลุ่มชั้นข้าราชการ}$$

- N_i = จำนวนของประชากรในแต่ละระดับกลุ่มชั้นข้าราชการ
 N = จำนวนของประชากรทั้งหมด
 n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่างเช่น ข้าราชการประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ มี N_i จำนวน 154 คน
 จำนวนประชากรทั้งหมด มี N จำนวน 1,355 คน จำนวนของขนาดตัวอย่าง มี n จำนวน 309 คน

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า} \quad n_i &= \frac{154 \times 309}{1,355} \\
 &= 35 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากสูตรดังกล่าวจึงได้จำนวนตัวอย่างข้าราชการประเภทวิชาการของ
 กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางระดับกลุ่มชั้นต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน
 ส่วนกลาง จำแนกตามระดับกลุ่มชั้นต่าง ๆ

ระดับกลุ่มชั้นข้าราชการ ประเภทวิชาการ	จำนวนข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ปฏิบัติการ	154	35
2. ชำนาญการ	981	224
3. ชำนาญการพิเศษ	198	45
4. เชี่ยวชาญ	21	5
5. ทรงคุณวุฒิ	1	0
รวม	1,355	309

1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
- 2) โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน (Training: 10%) กระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring: 20%) และการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice: 70%)

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) บริการที่ดี
- 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
- 5) การทำงานเป็นทีม
- 6) การคิดวิเคราะห์
- 7) การดำเนินงานเชิงรุก
- 8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยนำโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามปลายปิดในรูปแบบตรวจรายการ (Checklist Questions) โดยเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน กระบวนการติดตามวัดผล ประเมินผลและให้คำแนะนำ และการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale Questions) จัดอยู่ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีการของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ การดำเนินงานเชิงรุก และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale Questions) จัดอยู่ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ในการสร้างแบบสอบถามผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	หมายถึง	คะแนน
มากที่สุด	มีความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	มีความคิดเห็นมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	มีความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	มีความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

การสร้างและการประเมินคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ค้นคว้าตำรา เอกสาร วารสาร บทความ ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามและสร้างข้อคำถาม ให้มีความครอบคลุมถึงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาความสัมพันธ์กันระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะและให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความชัดเจน ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะได้นำมาตัวเลขที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

โดยที่ R	หมายถึง	คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น 1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ระบุไว้จริง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ระบุไว้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ระบุไว้

เกณฑ์การแปลความหมาย คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับได้ต้องมีค่า ≥ 0.50 ขึ้นไป แต่ถ้าได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

โดยผู้ศึกษากำหนดรูปแบบของแบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รูปแบบของแบบตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จุดประสงค์ที่/ เนื้อหา	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา		
		1	0	-1
1.	1.
	2.
	3.
2.	4.

4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขแล้วทำการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวัดคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร มีความยากง่ายเพียงใด หลังจากนั้นจึงจะนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient: α) ตามวิธีการของ (Lee Joseph Cronbach, 1990) ถ้าค่าระดับ

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ≥ 0.70 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2}\right)$$

โดยที่ α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์แอลฟา
K	หมายถึง	จำนวนข้อคำถาม
$\sum S_i^2$	หมายถึง	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.986 โดยค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้านมีดังนี้ 1) ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน เท่ากับ 0.896 2) ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ เท่ากับ 0.937 3) ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน เท่ากับ 0.945 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ 0.938 5) ด้านการบริการที่ดี เท่ากับ 0.948 6) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เท่ากับ 0.926 7) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เท่ากับ 0.901 8) ด้านการทำงานเป็นทีม เท่ากับ 0.941 9) ด้านการคิดวิเคราะห์ เท่ากับ 0.964 10) ด้านการดำเนินการเชิงรุก เท่ากับ 0.935 และ 11) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ เท่ากับ 0.906

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาตรวจสอบปรับปรุงอีกครั้ง ให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับการนำไปใช้จริง
- นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อเก็บข้อมูล และชี้แจงการทำแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 309 ชุด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารทางวิชาการ บทความย่องานวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลักษณะข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติมาช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อธิบายคุณลักษณะตัวแปรตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

4.1.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า t-test (Independent Sample) และค่า F-test (One Way ANOVA) อธิบายเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานข้อที่ 1 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานข้อที่ 2

4.2 สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการเทียบความถี่ของข้อมูลที่ต้องการกับความถี่ของข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

4.2.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัธยฐานเลขคณิต คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูล เป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยที่ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

4.2.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยของผลรวมทั้งหมดของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

โดยที่ S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

4.2.4 การทดสอบสมมติฐาน (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับเพศ

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ t = ค่าที - เทสต์ (t- test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

4.2.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One Way ANOVA)

สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

4.2.6 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) จะใช้วัด

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่มาจากกลุ่มเดียวกัน เป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง และอยู่ในมาตราอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ขึ้นไป

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่ $\sum X$ = ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ = ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ = ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ = ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

$\sum XY$ = ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวนไม่น้อยกว่า 309 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ตามแนวคิดของ (Steven K. Thompson, 1990) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2561 ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 320 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 282 ชุด จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้และแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	74	26.24
หญิง	208	73.76
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.76 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.24

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 – 30 ปี	11	3.90
31 – 40 ปี	41	14.54
41 – 50 ปี	127	45.04
มากกว่า 50 ปี	103	36.52
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัด ส่วนกลางส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.04 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.52 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.54 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย อายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	144	51.06
สมรส	122	43.26
หย่าร้าง/หม้าย	14	4.96
แยกกันอยู่	2	0.71
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัด ส่วนกลางส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมา สมรส คิดเป็นร้อยละ 43.25 หย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.96 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.71

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	144	51.06
ปริญญาโท	136	48.23
ปริญญาเอก	2	0.71
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัด ส่วนกลางส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.06 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 48.23 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย ปริญญาเอก ร้อยละ 0.71

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร
ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปฏิบัติกร	25	8.87
ชำนาญการ	205	72.70
ชำนาญการพิเศษ	46	16.31
เชี่ยวชาญ	5	1.77
ทรงคุณวุฒิ	1	0.35
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัด
ส่วนกลางส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมา ข้าราชการพิเศษ
คิดเป็นร้อยละ 16.31 ปฏิบัติกร ร้อยละ 8.87 เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 1.77 ตามลำดับ และลำดับ
สุดท้าย ทรงคุณวุฒิ คิดเป็นร้อยละ 0.35

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร
ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	0.71
1 – 5 ปี	20	7.09
6 – 10 ปี	7	2.48
11 – 20 ปี	106	37.59
มากกว่า 20 ปี	147	52.13
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัด
ส่วนกลางส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมา 11- 20 ปี
คิดเป็นร้อยละ 37.59 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.09 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.48 ตามลำดับ และ
ลำดับสุดท้าย น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.71

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร
ที่สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	14	4.96
20,000 – 25,000 บาท	26	9.22
25,001 – 30,000 บาท	29	10.28
สูงกว่า 30,000 บาท	213	75.53
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางส่วนใหญ่เป็นรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.53 รองลงมา 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.28 20,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.22 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.96

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.8 – 4.18

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร	3.90	1.00	มาก
2. กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษาฝึกอบรม ดูงานทั้งในและต่างประเทศ	3.75	1.09	มาก
3. กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรในการส่งอบรมภายนอก	3.60	1.10	มาก
4. กรมสรรพากรมีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)	3.98	0.99	มาก
5. กรมสรรพากรมีความเสมอภาคของโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาโดยวิธีการฝึกอบรม/สัมมนา	3.79	1.06	มาก
6. ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกอบรมเพียงพอและเหมาะสม	3.75	1.03	มาก
7. ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.18	0.86	มาก
8. หลังจากที่ท่านผ่านการฝึกอบรมทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	4.09	0.89	มาก
9. หลักสูตรการฝึกอบรม/สัมมนา มีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและบุคลากร	4.03	0.90	มาก
รวม	3.90	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ หลังจากที่ท่านผ่านการฝึกอบรมทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.09$) หลักสูตร

การฝึกอบรม/สัมมนา มีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและบุคลากร (\bar{X} = 4.03) กรมสรรพากรมีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) (\bar{X} = 3.98) ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร (\bar{X} = 3.90) กรมสรรพากรมีความเสมอภาคของโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาโดยวิธีการฝึกอบรม/สัมมนา (\bar{X} = 3.79) ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกอบรมเพียงพอและเหมาะสม (\bar{X} = 3.75) กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษาฝึกอบรม คุณงานทั้งในและต่างประเทศ (\bar{X} = 3.75) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรในการส่งอบรมภายนอก (\bar{X} = 3.60)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
10. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาให้กับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสอนงาน พี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การมอบหมายงาน เป็นต้น	3.88	0.97	มาก
11. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.04	0.92	มาก
12. หัวหน้าของท่านมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ท่านอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง	4.13	0.86	มาก
13. หัวหน้าของท่านแนะนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ	3.90	0.99	มาก
14. หัวหน้าของท่านสอนวิธีแก้ไขปัญหาในงานให้กับท่าน	3.94	0.98	มาก
15. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามเมื่อมีข้อสงสัยในการทำงาน	4.18	0.88	มาก
16. หัวหน้าของท่านสามารถให้คำปรึกษาในการทำงานได้	4.11	0.95	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
17. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ/ประเมินผล	3.91	0.96	มาก
18. หน่วยงานของท่านมีระบบการติดตามและวัดผลอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.98	มาก
รวม	4.00	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลางด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามเมื่อมีข้อสงสัยในการทำงาน ($\bar{X}=4.18$) รองลงมา คือ หัวหน้าของท่านมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ท่านอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีโอกาสรื่องสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.13$) หัวหน้าของท่านสามารถให้คำปรึกษาในการทำงานได้ ($\bar{X}=4.11$) หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.04$) หัวหน้าของท่านสอนวิธีแก้ไขปัญหาในงานให้กับท่าน ($\bar{X}=3.94$) หน่วยงานของท่านมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ/ประเมินผลของงานที่ท่านทำ ($\bar{X}=3.91$) หัวหน้าของท่านแนะนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ ($\bar{X}=3.90$) หน่วยงานของท่านมีระบบการติดตามและวัดผลอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับและลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาให้กับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสอนงาน พี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การมอบหมายงาน เป็นต้น ($\bar{X}=3.88$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
19. ท่านได้รับการกระตุ้นให้แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น อีเมล จดหมายข่าว การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น	3.78	1.02	มาก
20. ท่านสามารถคิดและพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ	4.01	0.85	มาก
21. ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนไปสู่ความสำเร็จ	4.28	0.78	มากที่สุด
22. ท่านเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	4.42	0.74	มากที่สุด
23. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและพร้อมใจกันที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทางที่ดีขึ้น	4.46	0.71	มากที่สุด
24. ท่านมีความตระหนักถึงความต้องการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน/บุคลากร	4.46	0.70	มากที่สุด
25. มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน	4.08	0.87	มาก
26. ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.30	0.78	มากที่สุด
27. ท่านสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.77	มากที่สุด
รวม	4.23	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลางด้านการดำเนินการพัฒนาตาม โครงการหรือแผนงาน (Practice) โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ ท่านมีความตระหนักถึงความต้องการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน/บุคลากร ($\bar{X}=4.46$) ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและพร้อมใจกันที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X}=4.46$) รองลงมา คือ ท่านเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.42$) ท่านสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินเทอร์เน็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.31$) ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}=4.30$) ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจ ใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนไปสู่ความสำเร็จ ($\bar{X}=4.28$) มีการทำงาน ร่วมกันระหว่างหน่วยงานทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=4.08$) ท่านสามารถ คิดและพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการกระตุ้นให้แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น อีเมลล์ จดหมายข่าว การประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น ($\bar{X}=3.78$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
28. ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.54	0.63	มากที่สุด
29. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตาม เป้าหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ	4.59	0.59	มากที่สุด
30. ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ในการ ปฏิบัติงาน	4.45	0.65	มากที่สุด
31. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ยังบังคับบัญชากำหนด	4.51	0.65	มากที่สุด
32. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานตามที่ได้รับ มอบหมาย	4.51	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
33. ท่านได้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นพร้อมปรับตัวให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	4.47	0.63	มากที่สุด
34. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด	4.43	0.71	มากที่สุด
รวม	4.50	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=4.59$) ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ($\bar{X}=4.54$) ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ($\bar{X}=4.51$) ท่านมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X}=4.51$) ท่านได้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นพร้อมปรับตัวให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{X}=4.47$) ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.45$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}=4.43$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
35. ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และอ่อนโยน	4.63	0.56	มากที่สุด
36. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	4.56	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
37. ท่านทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ของท่านเป็นอย่างดี	4.55	0.62	มากที่สุด
38. ท่านได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนงานต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.53	0.67	มากที่สุด
39. ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.47	0.66	มากที่สุด
40. ท่านปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	4.49	0.66	มากที่สุด
41. ท่านรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.62	มากที่สุด
รวม	4.53	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และอ่อนโยน ($\bar{X}=4.63$) ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.56$) ท่านทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ของท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.55$) ท่านได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนงานต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) ท่านรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.50$) ท่านปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}=4.49$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
42. ท่านศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.69	มากที่สุด
43. ท่านสามารถนำวิชาความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้	4.46	0.64	มากที่สุด
44. ท่านสามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมถึงวิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.37	0.67	มากที่สุด
45. ท่านสามารถบูรณาการความรู้จากหลายสาขาวิชา มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.35	0.70	มากที่สุด
46. ท่านสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	4.22	0.74	มากที่สุด
47. ท่านสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้	4.38	0.68	มากที่สุด
48. ท่านช่วยสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ ได้	4.30	0.72	มากที่สุด
รวม	4.36	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านสามารถนำวิชาความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ ($\bar{X}=4.46$) รองลงมา คือ ท่านศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.43$) ท่านสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X}=4.38$) ท่านสามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมถึงวิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=4.37$) ท่านสามารถบูรณาการความรู้จากหลายสาขาวิชา มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X}=4.35$) ท่านช่วยสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ ได้ ($\bar{X}=4.30$) ตามลำดับและลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
49. ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในจรรยาข้าราชการกรมสรรพากร	4.67	0.56	มากที่สุด
50. ท่านแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาการ กฎหมาย และหลักคุณธรรม อย่างตรงไปตรงมา	4.57	0.61	มากที่สุด
51. ท่านยึดประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	4.66	0.57	มากที่สุด
52. ท่านมีความรักและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	4.61	0.58	มากที่สุด
53. ท่านมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ	4.70	0.55	มากที่สุด
54. ท่านปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาที่ท่านนับถือ	4.68	0.54	มากที่สุด
55. ท่านให้บริการด้วยความเป็นธรรมและยึดมั่นในความถูกต้อง	4.70	0.53	มากที่สุด
รวม	4.65	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ ท่านให้บริการด้วยความเป็นธรรมและยึดมั่นในความถูกต้อง ($\bar{X}=4.70$) รองลงมา คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ($\bar{X}=4.70$) ท่านปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาที่ท่านนับถือ ($\bar{X}=4.68$) ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในจรรยาข้าราชการกรมสรรพากร ($\bar{X}=4.67$) ท่านยึดประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}=4.66$) ท่านมีความรักและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.61$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาการ กฎหมาย และหลักคุณธรรม อย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X}=4.57$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
56. ท่านสามารถสร้างสัมพันธภาพเรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	4.53	0.61	มากที่สุด
57. ท่านยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง	4.62	0.56	มากที่สุด
58. ท่านมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน	4.51	0.61	มากที่สุด
59. ท่านสามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้	4.31	0.73	มากที่สุด
60. ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน	4.61	0.57	มากที่สุด
61. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.56	0.61	มากที่สุด
รวม	4.52	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ($\bar{X}=4.62$) รองลงมา คือ ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.61$) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.56$) ท่านสามารถสร้างสัมพันธภาพเรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้ ($\bar{X}=4.53$) ท่านมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X}=4.31$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
62. ท่านสามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางาน	4.39	0.67	มากที่สุด
63. ท่านสามารถทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ แยกแยะประเด็น ปัญหา อย่างมีหลักการ	4.40	0.66	มากที่สุด
64. ท่านสามารถวิเคราะห์ห้วงค์กรหรืองานเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้	4.30	0.71	มากที่สุด
65. ท่านสามารถสังเคราะห์รวบรวมสิ่งต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน	4.30	0.71	มากที่สุด
66. ท่านมีความคิดอย่างเป็นระบบคิดเชื่อมโยงเป็นองค์รวม และคิดอย่างสร้างสรรค์	4.29	0.72	มากที่สุด
รวม	4.33	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านสามารถทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ แยกแยะประเด็น ปัญหาอย่างมีหลักการ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมา คือ ท่านสามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางาน ($\bar{X}=4.39$) ท่านสามารถวิเคราะห์ห้วงค์กรหรืองานเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=4.30$) ท่านสามารถสังเคราะห์รวบรวมสิ่งต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน ($\bar{X}=4.30$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือท่านมีความคิดอย่างเป็นระบบคิดเชื่อมโยงเป็นองค์รวม และคิดอย่างสร้างสรรค์ ($\bar{X}=4.29$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
67. ท่านสังเกตเห็นปัญหาระยะสั้นในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า	4.40	0.67	มากที่สุด
68. ท่านสังเกตเห็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและหาหนทางเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ	4.39	0.66	มากที่สุด
69. ท่านเห็น โอกาสและไม่รื้อที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.42	0.66	มากที่สุด
70. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างทันทีทันใดโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ	4.39	0.70	มากที่สุด
71. ท่านมีความเพียรพยายามแก้ไขปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ	4.44	0.67	มากที่สุด
72. ท่านคาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา	4.37	0.71	มากที่สุด
73. ท่านได้ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน	4.23	0.74	มากที่สุด
รวม	4.38	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด คือ ท่านมีความเพียรพยายามแก้ไขปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ ท่านเห็น โอกาสและไม่รื้อที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.42$) ท่านสังเกตเห็นปัญหาระยะสั้นในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า ($\bar{X} = 4.40$) ท่านสังเกตเห็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและหาหนทางเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ ($\bar{X} = 4.39$) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างทันทีทันใดโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ ($\bar{X} = 4.39$) ท่านได้ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านคาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) โดยรวมและรายข้อ

คำถาม	(\bar{X})	(S.D.)	แปลผล
74. ท่านเข้าใจโครงสร้างหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.45	0.69	มากที่สุด
75. ท่านเข้าใจสัมพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจในระดับต่าง ๆ	4.45	0.66	มากที่สุด
76. ท่านเข้าใจประเพณีปฏิบัตินิยม และวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.39	0.71	มากที่สุด
77. ท่านเข้าใจเลือกใช้วิธีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.38	0.69	มากที่สุด
78. ท่านเข้าใจข้อจำกัดของหน่วยงานว่าสิ่งใดต้องกระทำหรือไม่อาจกระทำได้	4.40	0.73	มากที่สุด
79. ท่านเข้าใจสัมพันธเชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบ	4.33	0.78	มากที่สุด
80. ท่านเข้าใจพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในกรมสรรพากรโดยรวม ตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น	4.27	0.80	มากที่สุด
81. ท่านเข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อ นโยบายภาครัฐและภารกิจของกรมสรรพากรเพื่อแปลงวิกฤติให้เป็นโอกาส	4.20	0.81	มาก
รวม	4.36	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่สังกัดส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ ท่านเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ระบุว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ($\bar{X}=4.45$) ท่านเข้าใจโครงสร้างหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.45$) รองลงมา คือ ท่านเข้าใจข้อจำกัดของหน่วยงานว่าสิ่งใดต้องกระทำ หรือไม่อาจกระทำ ($\bar{X}=4.40$) ท่านเข้าใจประเพณีปฏิบัตินิยม และวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.39$) ท่านเข้าใจเลือกใช้วิธีการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.38$) ท่านเข้าใจสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญ ในกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.33$) ท่านเข้าใจ พื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในกรมสรรพากร โดยรวม ตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.27$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านเข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายใน และภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจของกรมสรรพากรเพื่อแปลง วิกฤติให้เป็นโอกาส ($\bar{X}=4.20$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลาง

ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางนั้น ใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบการแตกต่าง ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ (Henry Scheffe, 1953) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.19 – 4.81

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.46	0.56	-.917	.661
หญิง	4.52	0.53		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการบริการที่ดี		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.50	0.51	-.619	.471
หญิง	4.55	0.56		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ		ค่า	ค่า
	ในงานอาชีพ			
	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	4.40	0.58	.695	.447
หญิง	4.34	0.63		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	การยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า	ค่า
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	4.63	0.46	-.509	.762
หญิง	4.66	0.51		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.48	0.50	-.805	.690
หญิง	4.54	0.55		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.34	0.59	.205	.111
หญิง	4.33	0.68		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.38	0.60	-.112	.565
หญิง	4.39	0.62		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ		ค่า t	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	4.36	0.57	.007	.206
หญิง	4.36	0.67		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	3.86	0.91	5.942*	.001
31 – 40 ปี	4.51	0.52		
41 – 50 ปี	4.55	0.51		
มากกว่า 50 ปี	4.52	0.49		
รวม	4.50	0.54		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามอายุ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	25 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.86$)	31 – 40 ปี ($\bar{X} = 4.51$)	41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.55$)	มากกว่า 50 ปี ($\bar{X} = 4.52$)
25 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.86$)		-0.65*	-0.69*	-0.66*
31 – 40 ปี ($\bar{X} = 4.51$)	0.65*			
41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.55$)	0.69*			
มากกว่า 50 ปี ($\bar{X} = 4.52$)	0.66*			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วง 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วงอายุมากกว่า 50 ปี นอกจากนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	4.06	0.90	3.389*	.019
31 – 40 ปี	4.46	0.55		
41 – 50 ปี	4.58	0.53		
มากกว่า 50 ปี	4.56	0.51		
รวม	4.54	0.55		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ
ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี
จำแนกตามอายุ

ด้านการบริการที่ดี	25 – 30 ปี ($\bar{X} = 4.06$)	31 – 40 ปี ($\bar{X} = 4.46$)	41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.58$)	มากกว่า 50 ปี ($\bar{X} = 4.56$)
25 – 30 ปี ($\bar{X} = 4.06$)			-0.52*	-0.49*
31 – 40 ปี ($\bar{X} = 4.46$)				
41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.58$)	0.52*			
มากกว่า 50 ปี ($\bar{X} = 4.56$)	0.49*			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภท
วิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะ
ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดีแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วง 41 – 50 ปี
และช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วงอายุมากกว่า 50 ปี นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ
ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ
ในงานอาชีพ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	3.97	0.84	2.040	.109
31 – 40 ปี	4.26	0.71		
41 – 50 ปี	4.40	0.62		
มากกว่า 50 ปี	4.38	0.53		
รวม	4.36	0.61		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า F	ค่า Sig.
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	4.29	0.70	2.265	.081
31 – 40 ปี	4.71	0.41		
41 – 50 ปี	4.66	0.52		
มากกว่า 50 ปี	4.66	0.45		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

อายุ	การทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	4.49	0.51	.483	.694
31 – 40 ปี	4.61	0.46		

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

อายุ	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
41 – 50 ปี	4.53	0.58		
มากกว่า 50 ปี	4.49	0.51		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	3.87	1.02	2.056	.106
31 – 40 ปี	4.31	0.64		
41 – 50 ปี	4.38	0.65		
มากกว่า 50 ปี	4.33	0.61		
รวม	4.33	0.65		

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	3.87	0.79	2.790*	.041
31 – 40 ปี	4.40	0.56		
41 – 50 ปี	4.41	0.63		
มากกว่า 50 ปี	4.40	0.57		
รวม	4.38	0.61		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามอายุ

ด้านการดำเนินการเชิงรุก	25 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	($\bar{X} = 3.87$)	($\bar{X} = 4.40$)	($\bar{X} = 4.41$)	($\bar{X} = 4.40$)
25 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.87$)			-0.54*	
31 – 40 ปี ($\bar{X} = 4.40$)				
41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.41$)	0.54*			
มากกว่า 50 ปี ($\bar{X} = 4.40$)				

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ ช่วงอายุ 25 – 30 ปี กับช่วง 41 – 50 ปี นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านความเข้าใจองค์กรและ		ค่า F	ค่า Sig.
	ระบบราชการ			
	\bar{X}	S.D.		
25 – 30 ปี	3.89	0.76	2.669*	.048
31 – 40 ปี	4.37	0.58		
41 – 50 ปี	4.43	0.65		
มากกว่า 50 ปี	4.32	0.63		
รวม	4.36	0.64		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โสด	4.41	0.60	3.049*	.029
สมรส	4.60	0.43		
หย่าร้าง/หม้าย	4.58	0.54		
แยกกันอยู่	4.64	0.51		
รวม	4.50	0.54		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย	แยกกันอยู่
	($\bar{X} = 4.41$)	($\bar{X} = 4.60$)	($\bar{X} = 4.58$)	($\bar{X} = 4.64$)
โสด ($\bar{X} = 4.41$)		-0.19*		
สมรส ($\bar{X} = 4.60$)	0.19*			

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	โตด ($\bar{X} = 4.41$)	สมรส ($\bar{X} = 4.60$)	หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 4.58$)	แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 4.64$)
หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 4.58$)				
แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 4.64$)				

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโตดกับสถานภาพสมรส นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โตด	4.45	0.61	3.457*	.017
สมรส	4.60	0.47		
หย่าร้าง/หม้าย	4.82	0.36		
แยกกันอยู่	4.86	0.20		
รวม	4.54	0.55		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โสด	4.30	0.66	.982	.401
สมรส	4.40	0.57		
หย่าร้าง/หม้าย	4.50	0.48		
แยกกันอยู่	4.64	0.51		
รวม	4.36	0.61		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า	ค่า
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	4.58	0.57	2.252	.083
สมรส	4.74	0.37		
หย่าร้าง/หม้าย	4.70	0.52		
แยกกันอยู่	4.71	0.40		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า	ค่า
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	4.45	0.60	1.729	.161
สมรส	4.59	0.46		
หย่าร้าง/หม้าย	4.65	0.45		
แยกกันอยู่	4.67	0.47		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โสด	4.26	0.71	1.189	.314
สมรส	4.41	0.57		
หย่าร้าง/หม้าย	4.38	0.63		
แยกกันอยู่	4.50	0.71		
รวม	4.33	0.65		

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โสด	4.29	0.66	2.221	.086
สมรส	4.48	0.53		
หย่าร้าง/หม้าย	4.48	0.61		
แยกกันอยู่	4.50	0.71		
รวม	4.38	0.61		

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ด้านความเข้าใจองค์กรและ ระบบราชการ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
โสด	4.22	0.69	4.747*	.003
สมรส	4.49	0.55		
หย่าร้าง/หม้าย	4.56	0.58		
แยกกันอยู่	4.81	0.27		
รวม	4.36	0.64		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ
ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจ
องค์กรและระบบราชการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ	โสด ($\bar{X} = 4.22$)	สมรส ($\bar{X} = 4.49$)	หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 4.56$)	แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 4.81$)
โสด ($\bar{X} = 4.22$)		-0.26*		
สมรส ($\bar{X} = 4.49$)	0.26*			
หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 4.56$)				
แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 4.81$)				

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภท
วิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อ
สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร
และระบบราชการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโสด
กับสถานภาพสมรส นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ
ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.53	0.52	.332	.718
ปริญญาโท	4.48	0.56		
ปริญญาเอก	4.36	0.71		
รวม	4.50	0.54		

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.55	0.54	.104	.901
ปริญญาโท	4.52	0.56		
ปริญญาเอก	4.50	0.71		
รวม	4.54	0.55		

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.35	0.66	.077	.926
ปริญญาโท	4.36	0.57		
ปริญญาเอก	4.50	0.71		
รวม	4.36	0.61		

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า F	ค่า Sig.
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.67	0.51	.175	.839
ปริญญาโท	4.64	0.48		
ปริญญาเอก	4.64	0.51		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.50	0.59	.488	.614
ปริญญาโท	4.55	0.48		
ปริญญาเอก	4.75	0.35		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.27	0.69	2.031	.133
ปริญญาโท	4.38	0.61		
ปริญญาเอก	5.00	0.00		
รวม	4.33	0.65		

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.37	0.63	.040	.961
ปริญญาโท	4.39	0.59		
ปริญญาเอก	4.36	0.71		
รวม	4.38	0.61		

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านความเข้าใจองค์กรและ ระบบราชการ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปริญญาตรี	4.33	0.67	.228	.796
ปริญญาโท	4.38	0.61		
ปริญญาเอก	4.36	0.00		
รวม	4.36	0.64		

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติการ	4.25	0.67	2.238	.065
ชำนาญการ	4.55	0.54		
ชำนาญการพิเศษ	4.43	0.40		

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
เชี่ยวชาญ	4.46	0.56		
ทรงคุณวุฒิ	5.00	0.00		
รวม	4.50	0.54		

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติการ	4.28	0.63	2.012	.093
ชำนาญการ	4.58	0.55		
ชำนาญการพิเศษ	4.48	0.47		
เชี่ยวชาญ	4.57	0.52		
ทรงคุณวุฒิ	5.00	0.00		
รวม	4.54	0.55		

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ			
	ในงานอาชีพ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติการ	4.09	0.74	2.377	.052
ชำนาญการ	4.42	0.62		
ชำนาญการพิเศษ	4.24	0.47		
เชี่ยวชาญ	4.24	0.46		
ทรงคุณวุฒิ	4.86	0.00		
รวม	4.36	0.61		

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง			
	ชอบธรรม และจริยธรรม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติการ	4.62	0.44	.190	.943
ชำนาญการ	4.66	0.52		
ชำนาญการพิเศษ	4.63	0.40		

ตารางที่ 4.59 (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า F	ค่า Sig.
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.		
เชี่ยวชาญ	4.71	0.42		
ทรงคุณวุฒิ	5.00	0.00		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติการ	4.59	0.48	.960	.430
ชำนาญการ	4.54	0.56		
ชำนาญการพิเศษ	4.39	0.48		
เชี่ยวชาญ	4.63	0.41		
ทรงคุณวุฒิ	4.67	0.00		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติกร	4.14	0.69	.971	.424
ชำนาญการ	4.37	0.68		
ชำนาญการพิเศษ	4.25	0.51		
เชี่ยวชาญ	4.52	0.50		
ทรงคุณวุฒิ	4.60	0.00		
รวม	4.33	0.65		

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ปฏิบัติกร	4.16	0.63	1.564	.184
ชำนาญการ	4.42	0.63		
ชำนาญการพิเศษ	4.31	0.52		
เชี่ยวชาญ	4.66	0.40		
ทรงคุณวุฒิ	4.00	0.00		
รวม	4.38	0.61		

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ จำแนกระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ด้านความเข้าใจองค์กรและ		ค่า	ค่า
	ระบบราชการ			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ปฏิบัติกร	4.17	0.61	.855	.492
ชำนาญการ	4.39	0.67		
ชำนาญการพิเศษ	4.30	0.49		
เชี่ยวชาญ	4.48	0.47		
ทรงคุณวุฒิ	4.13	0.00		
รวม	4.36	0.64		

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า	ค่า
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	3.839*	.005
1 – 5 ปี	4.09	0.73		
6 – 10 ปี	4.39	0.78		

ตารางที่ 4.64 (ต่อ)

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
11 – 20 ปี	4.55	0.49		
มากกว่า 20 ปี	4.53	0.51		
รวม	4.50	0.54		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะ ข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	($\bar{X} = 5.00$)	($\bar{X} = 4.09$)	($\bar{X} = 4.39$)	($\bar{X} = 4.55$)	($\bar{X} = 4.53$)
น้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 5.00$)					
1 – 5 ปี ($\bar{X} = 4.09$)				-0.46*	-0.43*
6 – 10 ปี ($\bar{X} = 4.39$)					
11 – 20 ปี ($\bar{X} = 4.55$)			0.46*		
มากกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 4.53$)			0.43*		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี กับระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี และระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี กับระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	2.939*	.021
1 – 5 ปี	4.21	0.74		
6 – 10 ปี	4.24	0.80		
11 – 20 ปี	4.58	0.50		
มากกว่า 20 ปี	4.56	0.53		
รวม	4.54	0.55		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.67 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ		ค่า F	ค่า Sig.
	ในงานอาชีพ			
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	2.552*	.039
1 – 5 ปี	4.01	0.78		
6 – 10 ปี	4.12	0.88		
11 – 20 ปี	4.39	0.59		
มากกว่า 20 ปี	4.38	0.58		
รวม	4.36	0.61		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.68 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า F	ค่า Sig.
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	1.029	.393
1 – 5 ปี	4.51	0.55		

ตารางที่ 4.68 (ต่อ)

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง		ค่า F	ค่า Sig.
	ชอบธรรม และจริยธรรม			
	\bar{X}	S.D.		
6 – 10 ปี	4.47	0.73		
11 – 20 ปี	4.69	0.44		
มากกว่า 20 ปี	4.65	0.51		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	.775	.542
1 – 5 ปี	4.53	0.50		
6 – 10 ปี	4.74	0.34		
11 – 20 ปี	4.54	0.53		
มากกว่า 20 ปี	4.50	0.56		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	5.00	0.00	1.658	.160
1 – 5 ปี	4.03	0.81		
6 – 10 ปี	4.37	0.79		
11 – 20 ปี	4.35	0.61		
มากกว่า 20 ปี	4.35	0.64		
รวม	4.33	0.65		

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	4.50	0.71	1.769	.135
1 – 5 ปี	4.04	0.71		
6 – 10 ปี	4.50	0.56		
11 – 20 ปี	4.42	0.58		
มากกว่า 20 ปี	4.39	0.62		
รวม	4.38	0.61		

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ด้านความเข้าใจองค์กรและ		ค่า F	ค่า Sig.
	ระบบราชการ			
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 1 ปี	4.50	0.71	.787	.534
1 – 5 ปี	4.13	0.68		
6 – 10 ปี	4.23	0.76		
11 – 20 ปี	4.39	0.62		
มากกว่า 20 ปี	4.37	0.64		
รวม	4.36	0.64		

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.04	0.83	4.377*	.005
20,000 – 25,000 บาท	4.47	0.59		
25,001 – 30,000 บาท	4.65	0.48		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.52	0.50		
รวม	4.50	0.54		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe Test ดังผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	น้อยกว่า	20,000 –	25,001 –	สูงกว่า
	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
	($\bar{X} = 4.04$)	($\bar{X} = 4.47$)	($\bar{X} = 4.65$)	($\bar{X} = 4.52$)
น้อยกว่า 20,000 บาท ($\bar{X} = 4.04$)			-0.60*	-0.48*
20,000 – 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.47$)				

ตารางที่ 4.74 (ต่อ)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	น้อยกว่า 20,000 บาท ($\bar{X} = 4.04$)	20,000 – 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.47$)	25,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.65$)	สูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.52$)
25,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.65$)	0.60*			
สูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.52$)	0.48*			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.74 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการบริการที่ดี		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.19	0.81	2.369	.071
20,000 – 25,000 บาท	4.44	0.62		
25,001 – 30,000 บาท	4.55	0.56		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.57	0.51		
รวม	4.54	0.55		

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ค่าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ		ค่า F	ค่า Sig.
	ในงานอาชีพ			
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.13	0.75	2.783*	.041
20,000 – 25,000 บาท	4.13	0.81		
25,001 – 30,000 บาท	4.54	0.56		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.38	0.58		
รวม	4.36	0.61		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ค่าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.47	0.58	1.521
20,000 – 25,000 บาท	4.68	0.51		
25,001 – 30,000 บาท	4.80	0.34		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.64	0.50		
รวม	4.65	0.49		

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.78 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการทำงานเป็นทีม		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.54	0.51	1.047	.372
20,000 – 25,000 บาท	4.65	0.46		
25,001 – 30,000 บาท	4.62	0.53		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.49	0.55		
รวม	4.52	0.54		

จากตารางที่ 4.78 พบว่า ค่าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.79 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการคิดวิเคราะห์		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.11	0.94	3.116*	.027
20,000 – 25,000 บาท	4.21	0.72		
25,001 – 30,000 บาท	4.64	0.51		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.32	0.63		
รวม	4.33	0.65		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ค่าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe Test ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.80 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านการดำเนินการเชิงรุก		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.03	0.80	1.737	.160
20,000 – 25,000 บาท	4.37	0.57		
25,001 – 30,000 บาท	4.45	0.62		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.40	0.60		
รวม	4.38	0.61		

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.81 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ		ค่า F	ค่า Sig.
	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.08	0.72	1.789	.149
20,000 – 25,000 บาท	4.33	0.64		
25,001 – 30,000 บาท	4.55	0.52		
สูงกว่า 30,000 บาท	4.35	0.65		
รวม	4.36	0.64		

จากตารางที่ 4.81 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความความสัมพันธ์ระหว่างโมเดล การเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางนั้น ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficients) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์และการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แต่ละระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยกำหนดให้ตัวแปรตัวแปรอิสระ (X) ได้แก่ ตัวแปร X_1 แทนปัจจัยด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน X_2 แทนปัจจัยด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ และ X_3 แทนปัจจัย ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และกำหนดให้ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ Y_1 แทนปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ Y_2 แทนปัจจัยด้านบริการที่ดี Y_3 แทนปัจจัยด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ Y_4 แทนปัจจัยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม Y_5 แทนปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม Y_6 แทนปัจจัยด้านการคิดวิเคราะห์ Y_7 แทนปัจจัย ด้านการดำเนินการเชิงรุก Y_8 แทนปัจจัยด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ แล้วนำเสนอ ในรูปตารางประกอบการอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.82 – 4.93

ตารางที่ 4.82 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะ
 ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

โมเดลการเรียนรู้ แบบ 70:20:10 (X)	สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง (Y)									
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇	Y ₈	Y _{total}	
X ₁	Pearson Correlation	.560**	.517**	.608**	.478**	.569**	.568**	.585**	.665**	.643**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X ₂	Pearson Correlation	.530**	.536**	.544**	.473**	.569**	.545**	.580**	.619**	.620**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X ₃	Pearson Correlation	.764**	.710**	.773**	.624**	.667**	.711**	.748**	.777**	.814**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X _{total}	Pearson Correlation	.669**	.637**	.696**	.570**	.657**	.661**	.693**	.749**	.752**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.82 พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะ
 ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.752

ตารางที่ 4.83 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.560**	.000	ปานกลาง
บริการที่ดี	.517**	.000	ปานกลาง
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.608**	.000	ปานกลาง
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	.478**	.000	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	.569**	.000	ปานกลาง
การคิดวิเคราะห์	.568**	.000	ปานกลาง
การดำเนินการเชิงรุก	.585**	.000	ปานกลาง
ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	.665**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.643**	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.83 พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางโดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.643 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านการดำเนินการเชิงรุก มีความสัมพันธ์กับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.560, r = 0.517, r = 0.608, r = 0.478, r = 0.569, r = 0.568, r = 0.585$) ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ มีความสัมพันธ์กับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.665$)

ตารางที่ 4.84 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.530**	.000	ปานกลาง
บริการที่ดี	.536**	.000	ปานกลาง
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.544**	.000	ปานกลาง
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	.473**	.000	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	.569**	.000	ปานกลาง
การคิดวิเคราะห์	.545**	.000	ปานกลาง
การดำเนินการเชิงรุก	.580**	.000	ปานกลาง
ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	.619**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.620**	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.84 พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางโดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.620 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านการดำเนินการเชิงรุก มีความสัมพันธ์กับ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.530$, $r = 0.536$, $r = 0.544$, $r = 0.473$, $r = 0.569$, $r = 0.545$, $r = 0.580$) ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ

กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ มีความสัมพันธ์กับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.619$)

ตารางที่ 4.85 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการ ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง	ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการ หรือแผนงาน (Practice)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.764**	.000	ค่อนข้างสูง
บริการที่ดี	.710**	.000	ค่อนข้างสูง
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.773**	.000	ค่อนข้างสูง
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	.624**	.000	ค่อนข้างสูง
การทำงานเป็นทีม	.667**	.000	ค่อนข้างสูง
การคิดวิเคราะห์	.711**	.000	ค่อนข้างสูง
การดำเนินการเชิงรุก	.748**	.000	ค่อนข้างสูง
ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	.777**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.814**	.000	สูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.85 พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางโดยรวมเป็นบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.814 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้าน

ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ มีความสัมพันธ์กับ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตาม โครงการหรือแผนงาน (Practice) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.76, r = 0.710, r = 0.773, r = 0.624, r = 0.667, r = 0.711, r = 0.748, r = 0.777$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.86 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.560**	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.530**	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตาม โครงการหรือแผนงาน	.764**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.669**	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.86 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) มีความสัมพันธ์ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.669 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตาม โครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของ กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.560, r = 0.530$) ตามลำดับ ส่วน โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตาม โครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.764$)

ตารางที่ 4.87 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.517**	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.536**	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.710**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.637**	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.87 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) มีความสัมพันธ์ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.637 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.517$, $r = 0.536$) ตามลำดับ ส่วนโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.710$)

ตารางที่ 4.88 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.608**	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.544**	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.773**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.696**	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.88 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) มีความสัมพันธ์ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.696 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.608$, $r = 0.773$) ตามลำดับ ส่วน โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.544$)

ตารางที่ 4.89 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.478	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.473	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.624	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.570	.000	ปานกลาง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.89 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) มีความสัมพันธ์ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.570 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.478$, $r = 0.473$) ตามลำดับ ส่วนโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.624$)

ตารางที่ 4.90 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.569	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.569	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.667	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.657	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.90 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) มีความสัมพันธ์ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.657 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.569$, $r = 0.569$) ตามลำดับ ส่วน โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.667$)

ตารางที่ 4.91 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.568	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.545	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.711	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.661	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.91 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) มีความสัมพันธ์ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.661 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.568$, $r = 0.545$) ตามลำดับ ส่วนโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.711$)

ตารางที่ 4.92 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.585	.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.580	.000	ปานกลาง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.748	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.693	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.92 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) มีความสัมพันธ์ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.693 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน และด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.585$, $r = 0.580$) ตามลำดับ ส่วนโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.748$)

ตารางที่ 4.93 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมและรายด้าน

โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10	ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน	.665	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ	.619	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน	.777	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.749	.000	ค่อนข้างสูง

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.93 พบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) มีความสัมพันธ์ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 โดยรวมเป็นบวกระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.749 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน ด้านกระบวนการติดตาม วัตถุประสงค์ ประเมินผล และให้คำแนะนำ และด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.665$, $r = 0.619$, $r = 0.777$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม และจากการแจกแบบสอบถามและได้รับข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์จำนวน 282 ชุด มีผู้ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ เรียบเรียงข้อเสนอแนะที่มีความซ้ำกัน โดยวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังแสดงในตารางที่ 4.94

ตารางที่ 4.94 ความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
สิ่งที่ท่านประทับใจในการปฏิบัติงาน		
1.	ประทับใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีงานหลายด้านทำให้ได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ทำทนายและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมถึงเพิ่มประสบการณ์การทำงาน	12
2.	ประทับใจในการปฏิบัติงานที่เป็นงานที่สร้างความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติ คือ การได้รับราชการในหน่วยงานภาครัฐชั้นนำของประเทศ	10
3.	ประทับใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	8
4.	ประทับใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีร่วมมือกันปฏิบัติงานจนสำเร็จ	7
5.	ประทับใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีผู้บังคับบัญชาที่ดี สามารถสร้างสรรค์ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	7
6.	ประทับใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นหน่วยบริการของกรมสรรพากร และให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้รับบริการ	5
7.	ประทับใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีกฎหมายรองรับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และได้มีโอกาสให้ความรู้ทางกฎหมายภาษีอากรแก่บุคคลทั่วไป	2

ตารางที่ 4.94 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		
1.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ขาดแคลนอัตรากำลัง สัดส่วนของงานมีมากเมื่อเทียบกับกำลังคนที่มีอยู่ การเลื่อนตำแหน่งที่ยังเป็นระบบอุปถัมภ์ ขาดแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของความก้าวหน้าและค่าตอบแทน	12
2.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย ระเบียบและแนวทาง ปฏิบัติที่ต้องมีการตีความหรือใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ	10
3.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ของตนเอง	9
4.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับชั้น ขาดความพร้อมและประสิทธิภาพในการทำงาน	8
5.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนซึ่งมีความยืดหยุ่นมากเกินไป มีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่มีความเร่งด่วนและมีความซ้ำซ้อน	7
6.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีจำกัดและ ล้าสมัย	3
7.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน การสื่อสารข้อมูล ต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดจำนวนมาก ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง	3
8.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และศักยภาพ เฉพาะด้านขาดความรู้อย่างเป็นระบบ และมีทัศนคติเชิงลบต่อการปฏิบัติงาน	3
9.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นองค์กรแบบราชการซึ่งมีความซับซ้อน ล้าช้าในการบริหารงาน	2
10.	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านขาดการประชาสัมพันธ์ โฆษณาต่าง ๆ เพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติ	1

ตารางที่ 4.94 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
แนวทางที่ท่านคิดว่าจะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้		
1.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนระดับ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และนำระบบคุณธรรมมาใช้	14
2.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน จัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ทุกหน่วยงานให้เหมาะสม และพัฒนาระบบการรายงานให้เป็น Digital แทนการรายงานเป็นเอกสาร	10
3.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยมีการหารือหรือสื่อสารร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ รับฟังข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ ผู้ออกระเบียบ และผู้จัดทำแผน	8
4.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรจากหน่วยราชการไปเป็นหน่วยงานอิสระ หรือองค์กรพิเศษ และวิเคราะห์โครงสร้างและ อัตรากำลังขององค์กรให้มีความเหมาะสม	7
5.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์นโยบาย และกฎหมาย ที่ออกใหม่ให้มีความเข้าใจ	7
6.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน ปรับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4
8.	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน ให้มีความชัดเจน เป็นปัจจุบัน	2

ตารางที่ 4.94 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม		
1.	การฝึกอบรมทุกหลักสูตรควรมีการฝึกปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	6
2.	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและปฏิบัติอย่างตั้งใจ	4
3.	มีเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งอาชีพที่ชัดเจนด้วยระบบคุณธรรม	2
4.	นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	2
5.	สร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน	1

จากตารางที่ 4.94 พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสรุปได้ดังนี้

สิ่งที่ท่านประทับใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับตามความถี่จากสูงสุดไปน้อยสุด ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ประทับใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีงานหลายด้านทำให้ได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ทำทนายและพัฒนาความรู้ความสามารถลงมา ได้แก่ เป็นงานที่สร้างความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติ คือการได้รับราชการในหน่วยงานภาครัฐชั้นนำของประเทศ ประทับใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ได้ทำงานเป็นทีมและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีร่วมมือกันปฏิบัติงานจนสำเร็จ มีผู้บังคับบัญชาที่ดี สามารถสร้างสรรค์ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เป็นหน่วยงานบริการของกรมสรรพากรและให้บริการด้วยความเต็มใจโดยได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้รับบริการ ส่วนข้อที่มีความถี่น้อยสุด คือ ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีกฎหมายรับรองในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและได้มีโอกาสให้ความรู้ทางกฎหมายภาษีอากรแก่บุคคลทั่วไป

สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับตามความถี่จากสูงสุดไปน้อยสุด ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ขาดแคลนอัตรากำลัง สัดส่วนของงานมีมากเมื่อเทียบกับกำลังคนที่มีอยู่ การเคลื่อนตำแหน่งที่ยังเป็นระบบอุปถัมภ์ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในเรื่อง

ของความก้าวหน้าและค่าตอบแทน รองลงมา ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคด้านกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ต้องมีการตีความหรือใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ที่ไม่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ด้านการมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับชั้น ขาดความพร้อม และประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการวางแผนซึ่งมีความยืดหยุ่นมากเกินไป มีการปรับเปลี่ยน บ่อยครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่มีความเร่งด่วนและมีความซ้ำซ้อน ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีข้อจำกัด และล้าสมัย ด้านการประสานงาน การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดจำนวนมาก ทำให้เข้าใจ คลาดเคลื่อน ไปจากข้อเท็จจริง ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และศักยภาพเฉพาะด้านขาดความรู้ อย่างเป็นระบบ และมีทัศนคติเชิงลบต่อการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นองค์กรแบบราชการ ซึ่งมีความซ้ำซ้อน ล่าช้าในการบริการงาน ส่วนข้อที่มีความถี่น้อยสุด คือ ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายต่าง ๆ เพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ท่านคิดว่าจะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ มีผู้ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับตามความถี่จากสูงสุด ไปน้อยสุด ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ สร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนระดับ ความก้าวหน้า ในสายอาชีพ และนำระบบคุณธรรมมาใช้ รองลงมา ได้แก่ การจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอทุกหน่วยงานให้เหมาะสม และพัฒนาระบบการรายงานให้เป็น Digital แทนการรายงาน เป็นเอกสาร การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยมีการหารือหรือสื่อสารร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ รับฟังข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ออกระเบียบ และผู้จัดทำแผน การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กร จากหน่วยราชการไปเป็นหน่วยงานอิสระ หรือองค์กรพิเศษ และวิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลัง ขององค์กรให้มีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ นโยบาย และกฎหมายที่ออกมาใหม่ ให้มีความเข้าใจ การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับ ทัศนคติในการปฏิบัติงานให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีความถี่น้อยสุด คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานให้มีความชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม มีผู้ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับตามความถี่ จากสูงสุดในน้อยสุด ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ การฝึกอบรมทุกหลักสูตรควรมีการฝึกปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองลงมา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติงานและปฏิบัติอย่างตั้งใจ มีเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งอาชีพ ที่ชัดเจนด้วยระบบคุณธรรม การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีความถี่ น้อยสุด คือ การสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน 2) โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ได้แก่ การเรียนรู้ในห้องเรียน (Training: 10%) กระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring: 20%) และการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice: 70%) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม 6) การคิดวิเคราะห์ 7) การดำเนินการเชิงรุก และ 8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ เหล่านี้ล้วนมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมากต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าว

หลังจากที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต และเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่สังกัดส่วนกลาง จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถทำการสรุปผลการศึกษา เพื่อนำเสนอรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) สรุปผลการศึกษา 2) อภิปรายผล และ 3) ข้อเสนอแนะ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานส่วนกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 1,355 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2561) ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนของขนาดตัวอย่างข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ไม่น้อยกว่า 309 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ใช้ประเภทการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม จำนวน 320 ชุด และได้รับข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 282 ชุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารทางวิชาการ บทความงานวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า t-test (Independent Sample) ค่า F-test (One Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) เนื้อหานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับที่เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบให้ตอบคำถามปลายปิด โดยจัดประเภทของระดับความคิดเห็น และในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดสรุปข้อเสนอแนะเป็นประเด็นหลัก ๆ นำเสนอในรูปแบบข้อความเชิงพรรณนา

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ผู้ศึกษาทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ สำนักงาน ก.พ. (2548) และการจัดการสมรรถนะข้าราชการของกรมสรรพากร (2561) มาบูรณาการเพื่อใช้วิเคราะห์ระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) 2) ด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) 3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity: ING) 5) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) 6) ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) 7) ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) และ 8) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า มากที่สุดลำดับแรก คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.56) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.63) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.63) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.65) ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.69) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.69) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.74) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.70)

1.3.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ผู้ศึกษาทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ (Melvin Lawrence DeFleur และ Sandra Ball-Rokeach, 1996) มาบูรณาการเพื่อใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยวิธีการหาค่า t-test และหาค่า F-test (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบการแตกต่าง ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ (Henry Scheffe, 1953) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามเพศ พบว่าข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามอายุ พบว่าข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่อายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

6) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

7) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.3.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ผู้ศึกษาทำการศึกษาโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 และสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ (Morgan McCall, Michael Lombardo และ Robert Eichinger, 1996) มาบูรณาการเพื่อใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficients) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.643

2) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring) ต่อสมรรถนะ

ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.620

3) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภท วิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.814

4) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation: ACH) ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.669

5) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการบริการที่ดี (Service Mind: SERV) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.637

6) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ (Expertise: EXP) ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.696

7) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity: ING) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.570

8) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.657

9) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการ ประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking: AT) ต่อ โมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.661

10) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness: PROAC) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.693

11) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness: OA) ต่อโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.749

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยครั้ง ผู้ศึกษาได้ค้นพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

- 1) ระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

2.1 ระดับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยสรุปอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมาน ศรีสะอาด และคณะ (2559) พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) และ อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกัน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2555) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประจัญพล วงษ์คนตรี (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซเน่ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และวุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินันท์ ภู่อันเงิน (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า บุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักโดยรวมแตกต่างกัน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง โดยสรุปภาพรวม มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภินันท์ ภู่อันเงิน (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า การจัดการความรู้โดยรวมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสมรรถนะหลักโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยต่างประเทศของ เจคเอ็มเลอกวาดอร์ (Jake M. Laguador, 2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเป็นผู้ประกอบการกับผลการศึกษาของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 ในการศึกษารายวิชาการจัดการการดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการกับปัจจัยผลการศึกษาของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 มีความสัมพันธ์กับการสอบรายวิชาการจัดการการดำเนินงาน โดยรวมเป็นบวก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 จัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้เหมาะสม รวมถึงพัฒนาระบบงานให้ทันสมัย เช่น พัฒนาระบบการรายงานให้เป็น Dashboard แทนการรายงานที่เป็นเอกสาร ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานซ้ำ ๆ คือทำน้อยได้มาก

3.1.2 กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติ ผู้ออกระเบียบ หรือผู้จัดทำแผนปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ หรือการพูดคุยกลุ่มย่อยระหว่างงานที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.1.3 ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากหน่วยราชการไปเป็นองค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษ โดยวิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลังขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณและผลการปฏิบัติงาน

3.1.4 สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นเงินและไม่เป็นตัวเงินมาใช้ในการบริหารงานบุคคลอย่างเสมอภาค เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3.1.5 ปรับทัศนคติในการปฏิบัติงาน เช่น ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้แบบที่สอนน้องระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

3.1.6 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานให้มีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน โดยผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่งานที่ปฏิบัติและจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.2.1 ลำดับแรกควรพัฒนาสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ด้วยวิธีดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice) เป็นสำคัญ เนื่องจากผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สะท้อนให้เห็นว่ามีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

3.2.2 ข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกัน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น กรมสรรพากรควรดำเนินนโยบายส่งเสริมความสุขคนทำงานให้กับบุคลากรทุกระดับวัย และสนับสนุนกิจกรรมครอบครัวอย่างต่อเนื่อง หรือกำหนดและดำเนินมาตรการเกี่ยวกับสถานที่ทำงานและระยะทางในการเดินทางไปทำงานของกลุ่มสมรสที่แต่งงานกัน ให้สามารถใช้ชีวิตครอบครัวร่วมกันได้อย่างปกติ

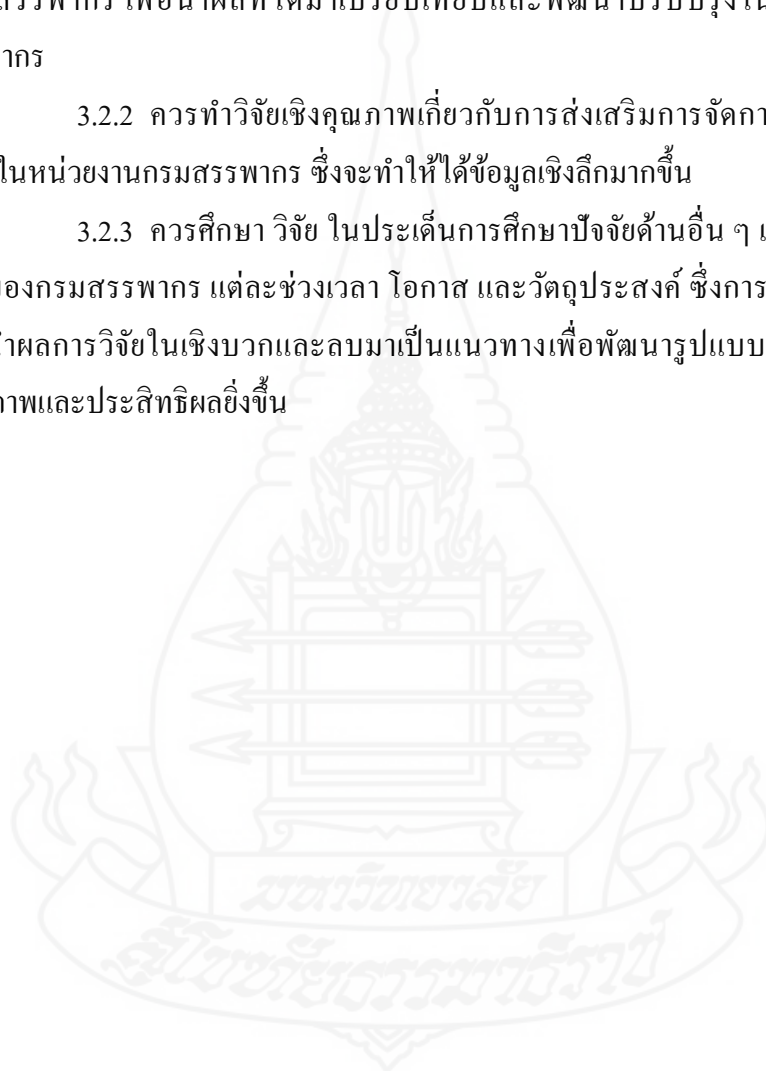
3.2.3 ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางในการวางกรอบและปรับปรุงแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร เพื่อให้การปฏิบัติราชการกรมสรรพากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะข้าราชการประเภททั่วไปของกรมสรรพากร เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพภาพรวมของกรมสรรพากร

3.2.2 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในหน่วยงานกรมสรรพากร ซึ่งจะทำได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษา วิจัย ในประเด็นการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับบุคลากรของกรมสรรพากร แต่ละช่วงเวลา โอกาส และวัตถุประสงค์ ซึ่งการศึกษา วิจัย ดังกล่าวสามารถนำผลการวิจัยในเชิงบวกและลบมาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2560). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) กรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2560.*
- กรมสรรพากร. (2561). *รายงานประจำปี 2560.* หน้า 36-38.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.*
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ.* สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และณรงค์ เทียนสงค์. (2521). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ดิเรก สุวรรณฤทธิ. (2557). *การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้ โดยชี้นำตนเอง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: http://www.east.spu.ac.th/journal/booksearch/upload/1617-13-2-2559_dirak.pdf
- เทียน ทองแก้ว. (2552). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ.* สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc>
- ประมะ สดะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประจัญพล วงษ์คนตรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซนซ์ จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2561, จากเว็บไซต์: <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5274>*
- ปวีณิตย์ มากแก้ว. (2557). *การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1273/1/Paweenit_makk.pdf*

- พรปวีณ์ สายพรหม. (2558). *ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการส่งผลต่อลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินของสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. (สารนิพนธ์ปริญญาบัญชัชมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2561, จากเว็บไซต์: <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/159003.pdf>
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมคอคัลมันน์ บางค็อก กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก, สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2559/F_Pompimon_%20%20%20Phithakthum.pdf
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภาวิน ชินะโชติ. (2560). *ระบบการเรียนรู้แบบ 70:20:10*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.sms-stou.org/archives/2032?lang=th>
- ภิรมย์ กมลรัตนกุล. (2561). *ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption). การเขียนโครงร่างงานวิจัย*. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://cai.md.chula.ac.th/lesson/research/re12.htm#06-3>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2561). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://competency.rmutp.ac.th/ความหมายของสมรรถนะ/>
- ยาใจ ธรรมพิทักษ์. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/3042/RMUTT-155553.pdf?sequence=1>
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราวดี ปฎิวัดวงศ์. (2552). *สมรรถนะหลักข้าราชการพลเรือนไทย*. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/Nakorn/Main/doc/km/08.doc>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สกล ชีรวรรณ. (2559). *โมเดล 70:20:10*. ใน original_Model-70-20-10.png (Ed.).

- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2537). *บทความทางการประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน ศรีสะอาด และคณะ. (2559). *รายงานการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: http://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/325789/e11f3e70d6770da63e4de3d098afe2e?Resolve_DOI=10.14455/NRCT.res.2016.103
- สำนักงาน ก.พ. (2548). *สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สุรพี หมั่นประเสริฐดี. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริโภคสินค้าตามกระแสนิยมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1043/3/Surapee Muen .pdf>
- อภินันท์ ภู่อันเงิน. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2561, จากเว็บไซต์: <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4295>
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.mcu.ac.th/userfiles/file/thesis/Doctor-of-Philosophy/Public-Administration/57-12-1-012.pdf>
- อากรณ ภู่วิทยพันธ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Boam, R., & Sparrow, P. (1992). *Design and Achieving Competency: A Competency Based Approach to Developing People and Organizations*. London: Mcgrow-hill International (UK) Limited.
- Boyatzis, R. (1982). *The Company Manager: A Model of Effective Performance* New York: John Wiley & Son.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (Vol. 5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.

- Dubois, D. D., & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-based Human Resource Management*. California: Davies-Black Publishing.
- Group, H. (2004). The definition of competencies. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th>
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the Future*. Boston Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy MAPS : Converting Intangible Asset into Tangible Outcome*. New York: Harvard Business School.
- Laguador, J. M. (2013). *A Correlation Study of Personal Entrepreneurial Competency and the Academic Performance in Operations Management of Business Administration Students*. (Master's Thesis), Lyceum of the Philippines University, Batangas City, Philippines. Retrieved from <http://hrmars.com/admin/pics/1802.pdf>
- McCall, M., Lombardo, M., & Eichinger, R. (1996). *The Career Architect Development Planner* (1st ed.). Minneapolis: Lominger. p. iv. ISBN 0-9655712-1-1.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for "Intelligence" *American Psychologist*, 28(1), pp. 1-14.
- Nadailac, A. d. (2003). Competency System. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th/>
- Parry, S. B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development.
- Scheffe, H. (1953). A Method for Judging all Contrasts in the Analysis of Variance. *Biometrika*, 40, pp.87-104. doi:10.2307/2333100
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Thompson, S. K. (1990). Adaptive Cluster Sampling. *The American Statistical Association*, Volume 85(412), pp.1050-1059.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (Vol. 3rd ed.). New York: Harper & Row.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

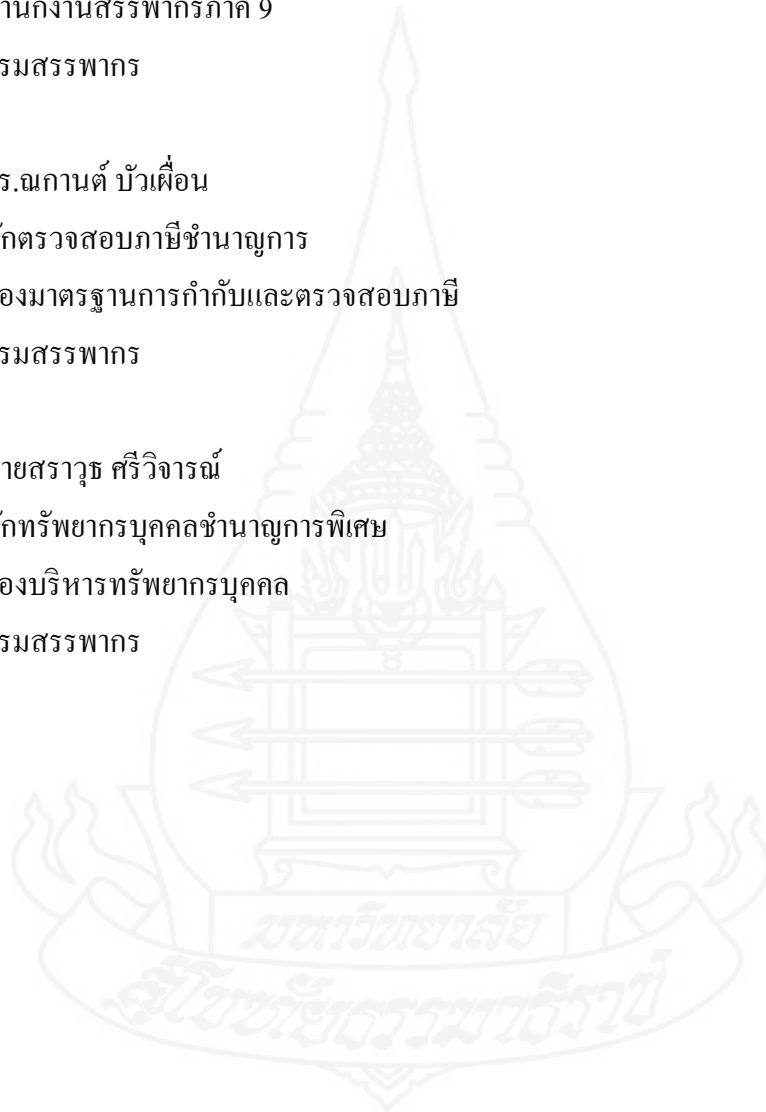
ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ดร.มณฑิยา แสนอุดม
นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรเชี่ยวชาญ
สำนักงานสรรพากรภาค 9
กรมสรรพากร
2. ดร.ณกานต์ บัวเพื่อน
นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ
กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี
กรมสรรพากร
3. นายสรายุทธ ศรีวิจารณ์
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
กองบริหารทรัพยากรบุคคล
กรมสรรพากร



ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม



ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความคิดเห็น			
*	1. ดร.มณฑิยา แส่นอุดม	สอดคล้อง (1)			
**	2. ดร.ณกานต์ บั้วเพื่อน	ไม่แน่ใจ (0)			
***	3. นายสรารุช ศรีวิจารณ์	ไม่สอดคล้อง (-1)			
ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
	ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training)				
1.	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาบุคลากรของ กรมสรรพากร	1	1	1	1.00
2.	กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานทั้งในและต่างประเทศ	1	1	1	1.00
3.	กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร ในการส่งอบรมภายนอก	1	1	1	1.00
4.	กรมสรรพากรมีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)	1	1	1	1.00
5.	กรมสรรพากรมีความเสมอภาคของโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา โดยวิธีการฝึกอบรม/สัมมนา	1	1	1	1.00
6.	ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกอบรมเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1.00
7.	ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
8.	หลังจากที่ท่านผ่านการฝึกอบรมทำให้ท่านมีความกระตือรือร้น ในการทำงานมากขึ้น	1	1	1	1.00
	ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring)				
9.	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสอนงาน พี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา แนะนำ การมอบหมายงาน เป็นต้น	1	1	1	1.00
10.	หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00

ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
11.	หัวหน้าของท่านมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับ ตัดสินใจให้ท่านเป็นบางเรื่อง เพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง	0	1	1	0.67
12.	หัวหน้าของท่านแนะนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ	1	1	1	1.00
13.	หัวหน้าของท่านสอนวิธีแก้ไขปัญหาในงานให้กับท่าน	1	1	1	1.00
14.	หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามเมื่อมีข้อสงสัย ในการทำงาน	1	1	1	1.00
15.	หัวหน้าของท่านสามารถให้คำปรึกษาในการทำงานได้	1	1	1	1.00
16.	หัวหน้าของท่านได้ตรวจสอบคุณภาพของงานที่ท่านทำ ด้วยตัวเองเสมอ	0	1	1	0.67
	ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice)				
17.	ท่านได้รับการกระตุ้นให้แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันด้วยวิธีการ ต่าง ๆ เช่น อีเมลล์ จดหมายข่าว การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น	1	1	1	1.00
18.	ท่านสามารถคิดและปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ	0	1	1	0.67
19.	ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนไปสู่ความสำเร็จ	1	1	1	1.00
20.	ท่านเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	1	1	1	1.00
21.	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและพร้อมใจกันที่จะเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ในทางที่ดีขึ้น	1	1	1	1.00
22.	ท่านมีความตระหนักถึงความต้องการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	0	1	1	0.67
23.	มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานทำให้เกิดการถ่ายทอด ความรู้ซึ่งกันและกัน	1	1	1	1.00
24.	ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง	1	1	1	1.00

ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
25.	ท่านสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง	0	1	1	0.67
26.	ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามคุณสมบัติและคุณประโยชน์การใช้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-1	1	1	0.33
	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)				
27.	ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	1	1	1	1.00
28.	ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง	1	0	1	0.67
29.	ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
30.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด	1	1	1	1.00
31.	ท่านมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1.00
32.	ท่านได้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	0.67
33.	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด	1	1	1	1.00
	ด้านการบริการที่ดี (Service Mind - SERV)				
34.	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และอ่อนโยน	1	1	1	1.00
35.	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
36.	ท่านทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ของท่าน	0	1	1	0.67
37.	ท่านได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนงานต่าง ๆ ในการให้บริการ	1	1	1	1.00
38.	ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	0	1	1	0.67
39.	ท่านเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	0	1	1	0.67
40.	ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงให้บริการดียิ่งขึ้น	0	1	1	0.67

ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP)				
41.	ท่านศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00
42.	ท่านสามารถนำวิชาความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้	1	1	1	1.00
43.	ท่านสามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมถึงวิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	1	1	1	1.00
44.	ท่านสามารถบูรณาการความรู้จากหลายสาขาวิชามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	1	1	1	1.00
45.	ท่านสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	1	1	1	1.00
46.	ท่านสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้	1	1	1	1.00
47.	ท่านช่วยสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ ได้	1	1	1	1.00
	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING)				
48.	ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ	1	0	1	0.67
49.	ท่านแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมา	1	0	1	0.67
50.	ท่านเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	1	0	1	0.67
51.	ท่านมีความรักและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงาน	1	0	1	0.67
52.	ท่านมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของประชาชาติ	1	0	1	0.67
53.	ท่านปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาที่ท่านนับถือ	0	1	1	0.67
	ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)				
54.	ท่านสามารถสร้างสัมพันธภาพเรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	1	1	1	1.00
55.	ท่านยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	1	1	1	1.00
56.	ท่านมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00

ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
57.	ท่านสามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น กับเพื่อนร่วมงานได้	1	1	1	1.00
58.	ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00
59.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเมื่อได้รับมอบหมายจากเพื่อนร่วมงาน	0	1	1	0.67
ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking – AT)					
60.	ท่านสามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางาน	1	1	1	1.00
61.	ท่านสามารถทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ แยกแยะประเด็นส่วนย่อย ๆ อย่างมีหลักการ	0	1	1	0.67
62.	ท่านสามารถสังเคราะห์รวบรวมสิ่งต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน	1	1	1	1.00
63.	ท่านสามารถวิเคราะห์ห้วงกักรหรืองานเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้	0	1	1	0.67
64.	ท่านมีความคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชื่อมโยงเป็นองค์รวม และคิดอย่างสร้างสรรค์	1	1	1	1.00
ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness – PROAC)					
65.	ท่านสังเกตเห็นปัญหาระยะสั้นในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า	1	1	1	1.00
66.	ท่านสังเกตเห็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและหาหนทางเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ	1	1	1	1.00
67.	ท่านเห็น โอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
68.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างทันทีทันใดโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ	1	1	1	1.00
69.	ท่านมีความเพียรพยายามแก้ไขปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ	1	1	1	1.00

ข้อ ที่	จุดประสงค์/ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC
		1	2	3	
70.	ท่านคาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา	1	1	1	1.00
71.	ท่านได้ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน	1	1	1	1.00
	ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness – OA)				
72.	ท่านเข้าใจโครงสร้างหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1.00
73.	ท่านเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจในระดับต่าง ๆ	1	1	1	1.00
74.	ท่านเข้าใจประเพณีปฏิบัตินิยม และวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1.00
75.	ท่านเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เข้าใจข้อจำกัดของหน่วยงานว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่	0	1	1	0.67
76.	ท่านเข้าใจสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบ	1	1	1	1.00
77.	ท่านเข้าใจพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในกรมสรรพากร โดยรวม ตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1.00
78.	ท่านเข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจของกรมสรรพากรเพื่อแปลงวิกฤติให้เป็นโอกาส	1	1	1	1.00

เกณฑ์การตัดสินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้ามีค่า ≥ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร ซึ่งจะนำมาประมวลรวบรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่อไป อนึ่ง แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โปรดอย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างมาก

นายโสภณ นิละพันธ์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ให้ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

- | | | |
|---------------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 25 – 30 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 50 ปี | |
| 3. สถานภาพสมรส | <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| | <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง/หม้าย | <input type="checkbox"/> 4. แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาโท |
| | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาเอก | |
| 5. ระดับตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> 1. ปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> 2. ชำนาญการ |
| | <input type="checkbox"/> 3. ชำนาญการพิเศษ | <input type="checkbox"/> 4. เชี่ยวชาญ |
| | <input type="checkbox"/> 5. ทรงคุณวุฒิ | |
| 6. ระยะเวลาการทำงาน | <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1 – 5 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 6 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11 – 20 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 20 ปี | |
| 7. รายได้ต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,000 – 25,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 3. 25,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่า 30,000 บาท |

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับโมเดลการเรียนรู้แบบ 70:20:10

โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการเรียนรู้ในห้องเรียน (Training)					
1.	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาบุคลากรของ กรมสรรพากร					
2.	กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานทั้งในและต่างประเทศ					
3.	กรมสรรพากรให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร ในการส่งอบรมภายนอก					
4.	กรมสรรพากรมีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)					
5.	กรมสรรพากรมีความเสมอภาคของโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา โดยวิธีการฝึกอบรม/สัมมนา					
6.	ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกอบรมเพียงพอและเหมาะสม					
7.	ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
8.	หลังจากที่ท่านผ่านการฝึกอบรมทำให้ท่านมีความกระตือรือร้น ในการทำงานมากขึ้น					
9.	หลักสูตรการฝึกอบรม/สัมมนา มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของหน่วยงานและบุคลากร					
	ด้านกระบวนการติดตาม วัดผล ประเมินผล และให้คำแนะนำ (Coaching / Mentoring)					
10.	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสอนงาน พี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การมอบหมายงาน เป็นต้น					
11.	หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพ เพื่อสร้าง ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
12.	หัวหน้าของท่านมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับ ตัดสินใจให้ท่านอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง					
13.	หัวหน้าของท่านแนะนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ					
14.	หัวหน้าของท่านสอนวิธีแก้ไขปัญหาในงานให้กับท่าน					
15.	หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามเมื่อมีข้อสงสัย ในการทำงาน					
16.	หัวหน้าของท่านสามารถให้คำปรึกษาในการทำงานได้					
17.	หน่วยงานของท่านมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ/ประเมิณผล ของงานที่ท่านทำ					
18.	หน่วยงานของท่านมีระบบการติดตามและวัดผลอย่างสม่ำเสมอ					
	ด้านการดำเนินการพัฒนาตามโครงการหรือแผนงาน (Practice)					
19.	ท่านได้รับการกระตุ้นให้แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น อีเมล จดหมายข่าว การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น					
20.	ท่านสามารถคิดและพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ					
21.	ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนไปสู่ความสำเร็จ					
22.	ท่านเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้					
23.	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและพร้อมใจกันที่จะเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทางที่ดีขึ้น					
24.	ท่านมีความตระหนักถึงความต้องการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน/บุคลากร					
25.	มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานทำให้เกิดการถ่ายทอด ความรู้ซึ่งกันและกัน					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
26.	ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง					
27.	ท่านสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินเตอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการประเภทวิชาการของกรมสรรพากร
โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)					
28.	ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
29.	ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ					
30.	ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน					
31.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด					
32.	ท่านมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
33.	ท่านได้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นพร้อมปรับตัวให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ					
34.	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด					
	ด้านบริการที่ดี (Service Mind - SERV)					
35.	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และอ่อนโยน					
36.	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					
37.	ท่านทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ของท่านเป็นอย่างดี					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
38.	ท่านได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนงานต่าง ๆ ในการให้บริการ					
39.	ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
40.	ท่านปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด					
41.	ท่านรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP)					
42.	ท่านศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง					
43.	ท่านสามารถนำวิชาความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้					
44.	ท่านสามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมถึงวิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
45.	ท่านสามารถบูรณาการความรู้จากหลายสาขาวิชามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					
46.	ท่านสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน					
47.	ท่านสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้					
48.	ท่านช่วยสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ ได้					
	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING)					
49.	ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในจรรยาข้าราชการกรมสรรพากร					
50.	ท่านแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาการ กฎหมาย และหลักคุณธรรม อย่างตรงไปตรงมา					
51.	ท่านยึดประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
52.	ท่านมีความรักและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา					
53.	ท่านมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ					
54.	ท่านปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาที่ท่านนับถือ					
55.	ท่านให้บริการด้วยความเป็นธรรมและยึดมั่นในความถูกต้อง					
	ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)					
56.	ท่านสามารถสร้างสัมพันธภาพเรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้					
57.	ท่านยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ					
58.	ท่านมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน					
59.	ท่านสามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้					
60.	ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน					
61.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
	ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking – AT)					
62.	ท่านสามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางาน					
63.	ท่านสามารถทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ แยกแยะประเด็นปัญหาอย่างมีหลักการ					
64.	ท่านสามารถวิเคราะห์ห้วงค์กรหรืองานเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้					
65.	ท่านสามารถสังเคราะห์รวบรวมสิ่งต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน					
66.	ท่านมีความคิดอย่างเป็นระบบคิดเชื่อมโยงเป็นองค์รวมและคิดอย่างสร้างสรรค์					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness – PROAC)					
67.	ท่านสังเกตเห็นปัญหาระยะสั้นในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า					
68.	ท่านสังเกตเห็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและหาหนทางเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ					
69.	ท่านเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
70.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างทันทีทันใดโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ					
71.	ท่านมีความเพียรพยายามแก้ไขปัญหอย่างไม่ย่อท้อ					
72.	ท่านคาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา					
73.	ท่านได้ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
	ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness – OA)					
74.	ท่านเข้าใจโครงสร้างหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
75.	ท่านเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ระบุว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจในระดับต่าง ๆ					
76.	ท่านเข้าใจประเพณีปฏิบัตินิยม และวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
77.	ท่านเข้าใจเลือกใช้วิธีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
78.	ท่านเข้าใจข้อจำกัดของหน่วยงานว่าสิ่งใดต้องกระทำหรือไม่อาจกระทำได้					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
79.	ท่านเข้าใจสัมพันธเชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบ					
80.	ท่านเข้าใจพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในกรมสรรพากร โดยรวม ตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มา ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น					
81.	ท่านเข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายใน และภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจ ของกรมสรรพากรเพื่อแปลงวิกฤติให้เป็น โอกาส					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประเภทวิชาการ
ของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง
สิ่งที่ท่านประทับใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

แนวทางที่ท่านคิดว่าจะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายโสภณ นีละพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2522
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
สถานที่ทำงาน	กรมสรรพากร เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

