

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10

The Relationship Between Team Characteristics with Performance's Supervision Team in Regional Revenue Office 9 and 10

ธิดารัตน์ บุณณกุล (Tidarat Boonkusol)* ดร.สุวัฒน์ ตั่งสวัสดิ์ (Suwattana Tungswat)**

ดร.ภาคภูมิ หมี่เงิน (PharkPoom Meengoen) ***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 จำนวน 240 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ผล ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของทีม และประสิทธิภาพการทำงาน ของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.737

Abstract

This research objective is to study the relationship between Team characteristics with performance's Supervision Team in Regional Revenue Office 9 and 10. In this study use samples of 240 populations and the tool was questionnaire. The methods used to analyze data by frequency, percentage, mean, the standard deviation, and the Pearson's product correlation coefficient. From this study indicated that an average level of Team characteristics and the performance's Supervision Team in Regional Revenue Office 9 and 10 showed positive relationship with the correlation coefficient equal to 0.737.

คำสำคัญ: คุณลักษณะของทีม ประสิทธิภาพของการทำงาน

Keywords: Team characteristics, performance

* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*** อาจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทนำ

ปัจจุบันในแต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะช่วยแก้ไขปัญหาคือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ดีกว่าการทำงานโดยลำพัง การทำงานเป็นทีมเป็นการดึงเอาความสามารถ ประสบการณ์ และความรู้ของสมาชิกในทีมมาแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ทีมงานต้องมีความรู้ลักษณะของการทำงานเป็นทีมในการที่มีความสมดุลในบทบาท วัตถุประสงค์ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน การเปิดเผยและเผชิญหน้า การสนับสนุนและการไว้วางใจ ความร่วมมือและขัดแย้ง วิธีการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ทบทวน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาบุคลากร สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสาร สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรอาจมีการประเมินประสิทธิภาพในเชิงของอัตรากำลังซึ่งเป็นการประเมินตามความรู้สึกรู้สึกหรือการรับรู้ของสมาชิกและผู้นำทีมและในเชิงของ ทักษะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมจากการใช้การวิเคราะห์ด้านการเงิน การผลิต คุณภาพ ปริมาณ หรือข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล

กรมสรรพากร ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศ โดยมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรจากเงินได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ เป็นต้น โดยมีนโยบายมุ่งพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านข้อมูลข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารงาน มีแผนปฏิรูปองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงเป็นธรรมและสม่ำเสมอ

การจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรมสรรพากร เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปรับรูปแบบการทำงาน กระบวนทัศน์ และค่านิยมในการทำงานใหม่ จากเดิมที่เน้นไปที่ระบบการตรวจสอบควบคุมบังคับใช้กฎหมายสภาพบังคับที่เคร่งครัดใช้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานเป็นที่ตั้ง ไปสู่การกำกับดูแลให้เกิดผลบังคับใช้ตามกฎหมายอย่างเหมาะสม ดำเนินมาตรการในสภาวะการทำงานที่ยืดหยุ่นกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความสะดวกและเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการตามบทบาทหน้าที่ให้มากขึ้น (สาธิต และเกียรติศักดิ์, 2546)

กรมสรรพากรจึงมีนโยบายในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีให้เสียภาษีอย่างถูกต้องเป็นปัจจุบัน จึงได้มีการจัดตั้งทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีที่อยู่ในการกำกับดูแลโดยบุคลากรต้องปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีจะประกอบด้วยหัวหน้าทีมงาน มีหน้าที่บริหารจัดการเก็บภาษีอากร ผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมาย และในแต่ละทีมงานแบ่งเป็นทีมงานย่อยเพื่อกับดูแลข้อมูลการชำระภาษีของผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมายในการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ ผู้กำกับดูแลมีหน้าที่ให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการรายที่ได้รับมอบหมายและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรและตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี นอกจากการตรวจสอบเอกสารแล้วเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลมีหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ ณ สถานประกอบการ รวมถึงการพิจารณาการขอคืนภาษีและความเหมาะสมในการคืนภาษีด้วย โดยทีมกำกับดูแลจะแยกการกำกับดูแลเป็นประเภทกิจการ ซึ่งการที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานก็คือคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดทีมกำกับดูแลพิเศษ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครราชสีมา 2 จึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 เนื่องจากครอบคลุมในภาคอีสานที่เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ โดยศึกษาคุณลักษณะของทีมในด้านที่มีความสมดุลในบทบาท วัตถุประสงค์ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ความร่วมมือและขัดแย้ง การสนับสนุนและการไว้วางใจ ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสาร ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษารั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณลักษณะของทีมในแต่ละด้านเพื่อให้การทำงานของ ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และ ภาค 10

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณลักษณะของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10
3. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีเพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ขอบเขตการวิจัย

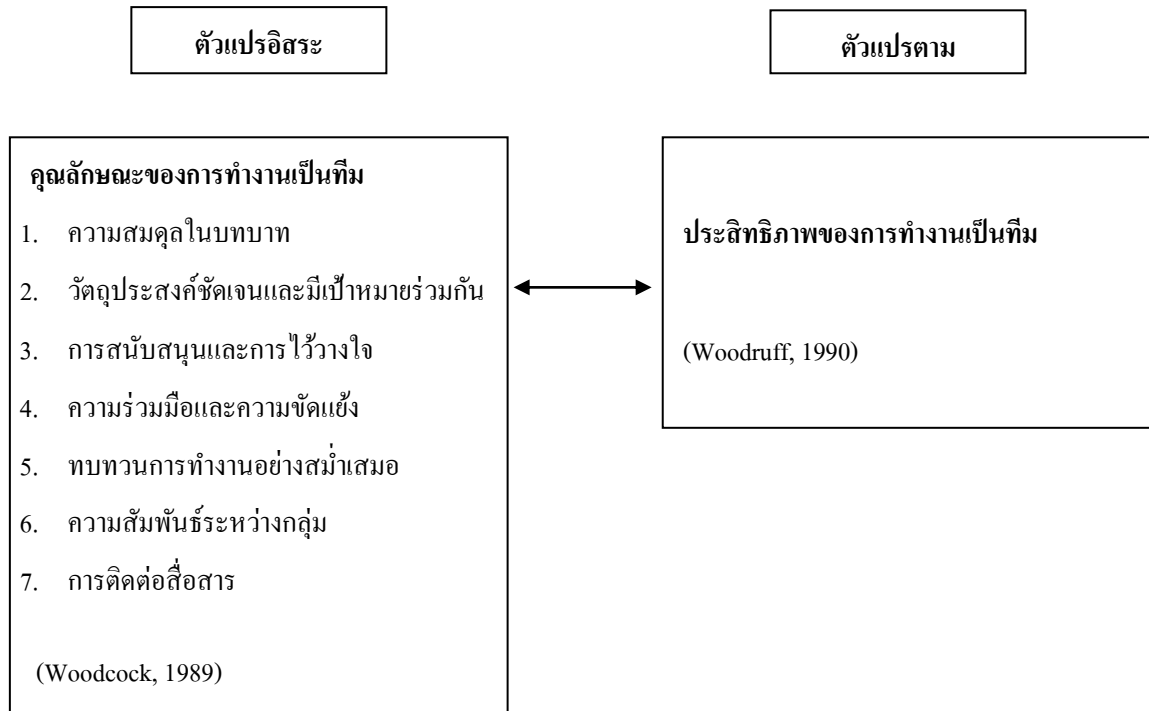
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 จำนวน 590 คน (โครงสร้างแผนอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10, พฤษภาคม 2557)

1.3.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมในด้านการมีความสมดุลในบทบาท วัตถุประสงค์ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน การเปิดเผยและเผชิญหน้า การสนับสนุนและการไว้วางใจ ความร่วมมือและขัดแย้ง ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสาร (Woodcock, 1989) กับประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพ และปริมาณ (Woodruff, 1990)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยในด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมจากแนวคิดของ Woodcock (1989) และในด้านของประสิทธิภาพของการทำงานจากแนวคิดการวัดประสิทธิภาพของ Woodruff (1990) โดยวัดในภาพรวม ดังนี้



ภาพที่ 1 – 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ประกอบด้วย 21 พื้นที่ จำนวน 590 คน (โครงสร้างแผนอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ณ เดือนพฤษภาคม 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ประกอบด้วย 21 พื้นที่ จำนวน 240 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (บุญใจ, 2553) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และใช้หลักการสุ่มโดยการใส่การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ประกอบด้วย 21 พื้นที่ (โครงสร้างแผนอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 ณ เดือนพฤษภาคม 2557) แล้วจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน (บุญใจ, 2553)

ทำการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามซึ่งใช้ข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงาน แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าที่ได้จากการทดสอบเท่ากับ 0.926 แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 จำนวน 240 ราย จาก 21 พื้นที่ โดยนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม จากนั้นทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรในเบื้องต้น โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์คุณลักษณะของทีม ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณลักษณะของทีมทั้ง 7 ด้าน มีการให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ($\bar{X} = 4.0061$) ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.9733$) ด้านวัตถุประสงค์ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{X} = 3.9724$) ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.9603$) ด้านการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.9345$) ด้านความสมดุลในบทบาท ($\bar{X} = 3.9333$) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.7392$) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6171$) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลตัวแปร ด้านคุณลักษณะของทีมกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ($r = 0.702$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านความสมดุลในบทบาท ($r = 0.579$) ด้านวัตถุประสงค์ชัดเจนและเป้าหมายร่วมกัน ($r = 0.633$) ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ($r = 0.617$) ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจ ($r = 0.679$) ด้านการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($r = 0.638$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ($r = 0.657$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคูณลักษณะของการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 อภิปรายผลดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 จากการศึกษาพบว่า ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสนี (2556) ศึกษาเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผย และการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาของรุ่งธนา (2552) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ภาค 6 ทั้งหมด 11 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายร่วมกัน การเปิดเผยและเผชิญหน้า การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบผลงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม บทบาทที่สมดุล และการติดต่อสื่อสารที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากการศึกษาพบว่า มีระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการตรวจสอบผลงาน ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายร่วมกัน ด้านความ

ร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ดี ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้า และด้านบทบาทที่สมดุลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม และด้านการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง

จากการศึกษาคูณลักษณะของการทำงานเป็นทีมพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเนื่องจากการทำงานเป็นทีมต้องได้รับการสนับสนุน ความเข้าใจ ความช่วยเหลือเกื้อกูล ความเห็นใจและกำลังใจจากสมาชิกในทีม เมื่อสมาชิกในทีมมีการสนับสนุนให้ความช่วยเหลือร่วมมือซึ่งกัน และกัน ก็จะทำให้ การทำงาน ของทีมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Elton Mayo (1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคือการสร้างความรู้สึกเป็นเอกลักษณะของกลุ่ม การได้รับการสนับสนุนจากสังคม และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 จากการศึกษาพบว่า ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตร์ (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยศึกษาประสิทธิภาพด้านต้นทุนของดำเนินงานด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ปริมาณ เวลาของการปฏิบัติงาน และวิธี/กระบวนการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสงค์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

(ฝ่ายกิจการสาขา 3) โดยศึกษาในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือ ด้านความน่าไว้วางใจ และด้านความริเริ่ม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพด้านปริมาณงานอยู่ระดับมาก และด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7451 และประสิทธิภาพด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4892 เนื่องจากกรมสรรพากร ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตน ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติขององค์กรตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับแผนงานนโยบาย และยังสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้โดยมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 เมื่อนำตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.737 มีความสัมพันธ์กันระดับสูง นั่นคือหากเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีคุณลักษณะการทำงานเป็นทีมสูงก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงเช่นกัน ซึ่ง

สอดคล้องกับ Champion, Medsker and Higgs (1993) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่มและประสิทธิภาพการทำงานผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับ Siok Sim Agatha Heng (2006) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของทีมงานกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม จากทั้งองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในสี่ภูมิภาคในประเทศมาเลเซีย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของทีมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมในแต่ละมิติและประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมพบว่า คุณลักษณะของทีมที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความสมดุลในบทบาท ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

จากผลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 เกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปฏิบัติงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปอีก โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมในมิติที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลางให้พัฒนาให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพสูงขึ้นได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาทของ ด้านวัตถุประสงค์ชัดเจนและ

เป้าหมายร่วมกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจ ด้านการทบทวน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่ม โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดง ความสามารถของตน ได้ตามความถนัด ความรู้ และ ความสามารถของตนเอง ควรมี การกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติให้ ชัดเจนเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารที่ ๆ ให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมี การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามผลการ ปฏิบัติงานว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุง แก้ไขทั้งยังควรให้โอกาสบุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วม ในแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น แบ่งปัน เพื่อให้ การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในองค์กรมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นความรู้ทักษะ ประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ระหว่างสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้มีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อสร้างขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้เกิดความพร้อมที่ จะร่วมมือในการแก้ปัญหา และหากมีความขัดแย้ง เกิดขึ้นควรนำความขัดแย้งนั้นมาใช้ในทางสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหา เนื่องจากความขัดแย้งไม่ได้ส่งผลเฉพาะ ด้านลบเสมอไป เมื่อกิจกรรมเข้าใจธรรมชาติของความ ขัดแย้งก็จะสามารถบริหารจัดการความขัดแย้งให้เกิด ประโยชน์ได้ สำหรับ ในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร องค์กรก็ควรจะให้คำสำคัญเนื่องจากการวิจัยพบ ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งการติดต่อสื่อสารโดยใช้การ บันเทิงเป็นลายลักษณ์อักษรและประชุมในทีมงานเป็น ช่องทางที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสองอันดับท้าย จึงควรให้มีการประชุมและติดต่อสื่อสารกันเป็นลายลักษณ์อักษร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่พบว่าคุณลักษณะของการทำงานเป็น ทีม ในด้าน ความสมดุลในบทบาท วัตถุประสงค์ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ความร่วมมือและขัดแย้ง การสนับสนุนและการไว้วางใจ

ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สัมพันธภาพ ระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน เช่น วิธีการปฏิบัติงาน ภาวะ ผู้นำที่เหมาะสม และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะของทีมในด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร ควร ศึกษาการส่งผลของคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพการทำงานว่าคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานอย่างไร และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น ควรมีการ วิจัยโดยเก็บข้อมูลในส่วนงานอื่นๆ ในองค์กรของรัฐ หรือเอกชนอื่นๆ นอกจากนี้ผลที่ได้สามารถนำมาใช้ในการ เปรียบเทียบผลการศึกษาในแต่ละบริบทว่ามีความ แตกต่างหรือสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะของทีมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. จรรยาบรรณข้าราชการกรมสรรพากร.
กรุงเทพฯ : สรรพากรสาสน์; 2551.
- โครงสร้างแผนอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากร
พื้นที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9
และภาค 10; 2557.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีวิจัย : แนวทางปฏิบัติ
สู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : บริษัท ยูแอนดีไอ
อินเตอร์ มีเดีย จำกัด; 2553.
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. ประสิทธิภาพการทำงานของ
นักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการ
สาขา 3): มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2550.



- รุ่งฉภา แสงมณี. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผล
ต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัด
ภาค 6 : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี; 2552.
- สาธิต รังคสิริ และเกียรติศักดิ์ ว่องพานิช. สรรพากร
สาส์น. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์ : 11-24; 2546.
- สุธาสิณี อากาศิรกุล. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผล
ต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2556.
- สมจิตร สุวรักษ์. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต
ภาคกลาง : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี; 2554.
- Campion, M. A., Medsker, G. J.; and Higgs, A. C.
Relations between work group
characteristics and effectiveness:
Implications. Personnel psychology 46(5);
1993.
- Elvira Woodruff . “CONWIP: A Pull Alternative to
Kanban” International Journal of
Production Research. 28:5, 879-894; 1990.
- Mayo, Elton. The human problems of an industrial
civilization. Massachusetts : Harvard
University Press; 1993.
- Siok Sim Agatha Heng. The relationship between
team characteristics with team
performance in Malaysian teams :
University of Technology, Sydney; 2006.
- Woodcock. Team Development Manual. 2nd ed.
Hants : Gower; 1989.