

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 10 พื้นที่ ใช้แบบสอบถาม 208 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อและนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ในการประมวลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ผลการศึกษาผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ รายได้ต่อเดือน สังกัดฝ่ายใดของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯ หรือ สาขา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบัน จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	89	42.80
2	หญิง	119	57.20
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80

ตารางที่ 2 ประเภทตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้าราชการ	124	59.60
2	ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	52	25.00
3	พนักงานราชการ	32	15.40
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 21 ปี	10	4.80
2	21 – 30 ปี	43	20.70
3	31 – 40 ปี	48	23.10
4	41 – 50 ปี	72	34.60
5	51 – 60 ปี	35	16.80
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ประถมศึกษา	0	0.00
2	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	6	2.90
3	ปวช.หรือเทียบเท่า	34	16.30
4	ปวส.หรือเทียบเท่า	24	11.50
5	ปริญญาตรี	126	60.60
6	สูงกว่าปริญญาตรี	18	8.70
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และน้อยที่สุดคือ ผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 10,000 บาท	68	32.70
2	10,001 – 15,000 บาท	31	14.90
3	15,001 – 20,000 บาท	21	10.10
4	20,001 – 25,000 บาท	28	13.50
5	25,001 – 30,000 บาท	38	18.30
6	มากกว่า 30,000 บาท	22	10.60
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001– 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 สังกัดฝ่ายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯ หรือสาขาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	ฝ่ายอำนวยการ	59	28.40
2	ฝ่ายจัดเก็บภาษี	69	33.20
3	ฝ่ายปราบปราม	27	13.00
4	ฝ่ายกฎหมาย	14	6.70
5	สาขาเมืองฯ	17	8.20
6	สาขาอื่น	22	10.60
รวม		208	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายจัดเก็บภาษีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาคือสังกัดฝ่ายอำนวยการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และน้อยที่สุดสังกัดฝ่ายกฎหมาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 5 ปี	47	22.60
2	6 – 10 ปี	43	20.70
3	11 – 15 ปี	15	7.20
4	16 – 20 ปี	24	11.50
5	21 – 25 ปี	32	15.40
6	มากกว่า 25 ปี	47	22.60
เฉลี่ย		208	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันมากที่สุด เท่ากัน 2 ช่วง คือ ไม่เกิน 5 ปี และมากกว่า 25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รองลงมาคือระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และน้อยที่สุดระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม รายละเอียดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการวางแผน

ข้อ	ด้านการวางแผน	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน	4.01	.568	มาก	1
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดระบบงานการมอบอำนาจและมอบหมายงาน	3.88	.649	มาก	2
3	หน่วยงานของท่านหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนการสรรหาบุคลากรไว้ชัดเจน	3.53	.861	มาก	9

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการวางแผน	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนการให้คำแนะนำ ฝึกรอบรมข้าราชการ	3.57	.853	มาก	7
5	แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร	3.87	.613	มาก	3
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อย่าง สมเหตุสมผล	3.50	.822	มาก	12
7	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.82	.703	มาก	4
8	หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่าย/ งาน ต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.73	.770	มาก	5
9	หน่วยงานของท่านมีการประชุมบุคลากร เพื่อรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	3.57	.945	มาก	7
10	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย ครบถ้วนอยู่เสมอ	3.62	.880	มาก	6
11	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการเตรียมพัฒนา ผู้บริหารระดับต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับ/ทดแทน การเป็นผู้บริหารระดับสูง	3.52	.867	มาก	10
12	การจัดทำแผน/ แผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ของท่านดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากทุก ๆ ฝ่าย/งาน	3.52	.895	มาก	10
เฉลี่ย		3.68	.584	มาก	

จากตารางที่ 8 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการวางแผน พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68, S.D. = .584$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.01, S.D. = .568$ ) รองลงมาคือข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดระบบงานการมอบอำนาจและมอบหมายงาน ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = .649$ ) ส่วนข้อที่มีระดับการ

ปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับแผนงาน/ โครงการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อย่างสมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.50, S.D. = .822$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการจัดองค์กร

ข้อ	ด้านการจัดองค์กร	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่แก่ผู้ปฏิบัติงานในปริมาณงานที่เหมาะสม	3.65	.830	มาก	6
2	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.59	.805	มาก	8
3	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.76	.753	มาก	3
4	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.58	.794	มาก	9
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์	3.81	.665	มาก	1
6	หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.78	.664	มาก	2
7	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจตามสายการบริหารอย่างชัดเจน	3.72	.708	มาก	4
8	หน่วยงานของท่านมีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ	3.57	.789	มาก	10
9	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล (โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้)	3.65	.934	มาก	6
10	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (เช่น PMQA กิจกรรม 5ส BSC ฯลฯ)	3.70	.801	มาก	5
เฉลี่ย		3.68	.618	มาก	

จากตารางที่ 9 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการจัดองค์กร พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68, S.D. = .618$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 5 หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = .665$ ) รองลงมาคือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 3.78, S.D. = .664$ ) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 8 หน่วยงานของท่านมีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ ( $\bar{X} = 3.57, S.D. = .789$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการนำ

ข้อ	ด้านการนำ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.86	.831	มาก	1
2	ผู้บริหารใช้เหตุผล มีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	3.70	.976	มาก	7
3	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	3.68	.950	มาก	8
4	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี	3.72	.804	มาก	3
5	ผู้บริหารสามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามทิศทางขององค์กรได้อย่างเหมาะสม	3.72	.759	มาก	3
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.63	.851	มาก	12
7	ผู้บริหารมีศิลปะในการจูงใจให้บุคลากรนำแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.66	.845	มาก	10
8	ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการนำรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.65	.825	มาก	11

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการนำ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
9	ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ สถานการณ์ ทันท่วงที	3.72	.849	มาก	3
10	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรอย่างเต็มที่	3.67	.921	มาก	9
11	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง	3.81	.813	มาก	2
12	การสื่อสารด้านนโยบายจากผู้บริหาร มาสู่ระดับผู้ปฏิบัติงานมีความอย่างชัดเจน	3.71	.787	มาก	6
เฉลี่ย		3.71	.749	มาก	

จากตารางที่ 10 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการนำ พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71, S.D. = .74$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.86, S.D. = .831$ ) รองลงมาคือข้อที่ 11 ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = .813$ ) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ( $\bar{X} = 3.63, S.D. = .851$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการควบคุม

ข้อ	ด้านการควบคุม	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน	3.61	.904	มาก	8
2	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน	3.61	.894	มาก	8
3	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรู้ในเทคนิคการทำงาน	3.66	.857	มาก	5
4	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.58	.912	มาก	10

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการควบคุม	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร	3.72	.855	มาก	1
6	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยขององค์กร	3.66	.769	มาก	5
7	ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.51	.932	มาก	12
8	ผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง	3.62	.859	มาก	7
9	ผู้บริหารมีระบบการควบคุม ติดตามประเมินผล การดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.69	.786	มาก	3
10	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ของงานต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม	3.68	.836	มาก	4
11	ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.70	.783	มาก	2
12	ผู้บริหารมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.58	.984	มาก	10
เฉลี่ย		3.64	.764	มาก	

จากตารางที่ 11 แสดงถึงระดับการปฏิบัติในด้านการควบคุม พบว่าในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64, S.D. = .764$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 5 ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร มีระดับผลการปฏิบัติมากในอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = .855$ ) รองลงมาคือข้อที่ 11 ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.70, S.D. = .783$ ) ส่วนข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 7 ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ( $\bar{X} = 3.51, S.D. = .932$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ในภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมและจำแนกตามรายด้านได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้

ข้อ	ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่	3.99	.680	มาก	1
2	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน	3.60	.921	มาก	12
3	หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	.738	มาก	5
4	หน่วยงานของท่านมีซอฟต์แวร์และระบบงานที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.62	.836	มาก	11
5	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีและวิธีการที่เหมาะสมเพื่อการประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในที่สะดวก รวดเร็ว	3.65	.813	มาก	9
6	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีมีความทันสมัยต่อสภาพการณ์ปัจจุบันสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างเหมาะสม	3.64	.843	มาก	10
7	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาแนวคิด วิธีในการปฏิบัติงานให้รู้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ	3.68	.788	มาก	6

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อ	ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความเต็มใจเสียสละกำลังกาย สติปัญญาในการปฏิบัติงานในองค์กร	3.68	.795	มาก	6
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ	3.82	.736	มาก	2
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานเต็มความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบ โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.82	.773	มาก	2
11	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการหาความรู้วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ	3.66	.761	มาก	8
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาตนเองให้ทันต่อกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่กรมฯออกมาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.78	.746	มาก	4
เฉลี่ย		3.72	.630	มาก	

จากตารางที่ 12 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ พบว่าในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = .630$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้เต็มที่ มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.99, S.D. = .680$ ) รองลงมามีผลการปฏิบัติเท่ากัน 2 ข้อ คือข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = .736$ ) และข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานเต็มความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบ โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = .773$ ) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.60, S.D. = .921$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

ข้อ	ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านจัดเจ้าหน้าที่สรรพสามิตออกตรวจท้องที่ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต มีความเหมาะสม	3.69	.856	มาก	4
2	นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน	3.79	.791	มาก	1
3	การทำงานของสายตรวจในหน่วยงานท่านมีความร่วมมือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือกัน	3.60	.900	มาก	11
4	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนจับกุม มีผู้นำที่ดี มีความรู้ความสามารถ	3.68	.842	มาก	5
5	ผลการสืบสวนจับกุมการกระทำผิดของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	3.76	.798	มาก	3
6	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย มีความลับไวในการปฏิบัติหน้าที่	3.49	.851	มาก	13
7	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามมีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับตำรวจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.68	.788	มาก	5
8	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม	3.78	.794	มาก	2
9	หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สายตรวจให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและยุทธวิธีในการสืบสวนจับกุมอย่างสม่ำเสมอ	3.66	.829	มาก	8
10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านทุ่มเทต่อการทำงานในหน้าที่ทำให้การป้องกันและปราบปรามมีประสิทธิภาพ	3.68	.824	มาก	5
11	หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณที่ใช้สนับสนุนในการตรวจป้องกันและปราบปรามมีความเหมาะสม	3.61	.838	มาก	9

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อ	ด้านความสามารถในการปราบปราม ผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
12	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาตนเองโดยศึกษาหาความรู้ เพื่อให้ทันต่อกฎหมายระเบียบที่ออกมาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.61	.837	มาก	9
13	เจ้าหน้าที่ประจำสายตรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งข่าวชี้เบาะแสดการกระทำผิด	3.56	.860	มาก	12
เฉลี่ย		3.66	.694	มาก	

จากตารางที่ 13 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต พบว่าในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66, S.D. = .694$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.79, S.D. = .791$ ) รองลงมาคือข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม ( $\bar{X} = 3.78, S.D. = .794$ ) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.49, S.D. = .851$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	หน่วยงานของท่านมีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.01	.691	มาก	7
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.18	.687	มาก	1
3	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.17	.708	มาก	2
4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านให้บริการผู้มารับบริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	.682	มาก	4

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานเสมอ	3.99	.691	มาก	10
6	หน่วยงานของท่านมีเอกสาร แผ่นพับแจกสำหรับ ประชาสัมพันธ์งานของกรมฯ	3.86	.859	มาก	15
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ไว้บริการ	4.01	.816	มาก	7
8	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.07	.666	มาก	5
9	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ	4.17	.696	มาก	2
10	หากหน่วยงานของท่านมีการร้องเรียนเกิดขึ้นจะมีการ ตรวจสอบ ชี้แจงได้ทันที	3.96	.833	มาก	13
11	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นจาก บุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน	3.99	.698	มาก	10
12	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	4.00	.845	มาก	9
13	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญใน งานที่ปฏิบัติ	3.99	.663	มาก	10
14	หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับ บริการอยู่เสมอ	4.02	.748	มาก	6
15	หน่วยงานของท่านมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุง ข้อบกพร่องที่พบ	3.88	.756	มาก	14
เฉลี่ย		4.03	.556	มาก	

จากตารางที่ 14 แสดงถึงระดับผลการปฏิบัติในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า  
ในภาพรวมมีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03, S.D. = .556$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด  
ในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง  
ยุติธรรม มีระดับผลการปฏิบัติมากอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.18, S.D. = .687$ ) รองลงมามีผลการปฏิบัติ  
เท่ากัน 2 ข้อ คือข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

( $\bar{X} = 4.17, S.D. = .708$ ) และข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นที่ยอมรับ ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = .696$ ) ส่วนข้อที่มีระดับผลการปฏิบัติน้อยที่สุด คือข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีเอกสาร แผ่นพับแจกสำหรับประชาสัมพันธ์งานของกรมฯ ( $\bar{X} = 3.86, S.D. = .859$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ผลการวิเคราะห์ การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม กับผลลัพธ์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมและตัวแปรตามในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวและตัวแปรต้น 1 ตัว ผู้ศึกษาจึงใช้การวิเคราะห์ เรียกว่า สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้

X = ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หรือตัวพยากรณ์ (Predictor)  
(การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7)

Y = ตัวแปรตาม (Dependent Variable) หรือตัวถูกพยากรณ์ (Predicted Variable)  
(ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7)

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$R^2$  = ประสิทธิภาพในการทำงาน

b = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของ y มาจากข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

S.E. = ความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์

a = ค่าคงที่ (Constant) หรือระยะตัดแกน y หรือค่า y เมื่อ x = 0

Adj  $R^2$  = ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายหลังปรับค่า

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

ตัวแปร	R	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	S.E.	F	Sig F
X	.806	.649	.647	.33273	381.106	.000

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่า R Square (R<sup>2</sup>) = 0.649 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการพยากรณ์การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลถึง 64.90% ส่วนที่เหลืออีก 35.10% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

การทดสอบนัยสำคัญของค่า Adjusted R Square (Adj R<sup>2</sup>) พบว่าค่า F = 381.106 และค่า Sig. of F = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยตัวพยากรณ์และการทดสอบนัยสำคัญด้วยค่า t

ปัจจัยพยากรณ์	b	S.E.	Beta	t	Sig t
Constant (a)	1.121	.140		8.028	.000
X	.730	.037	.806	19.522	.000

จากตารางที่ 16 พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) มีค่า 0.730 และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม น้ำหนักในการพยากรณ์ ค่า Beta = 0.806 มีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 1.121 ค่า Sig. of t = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1.121 + 0.730 \text{ (ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมโดยรวม)}$$

สามารถสรุปได้ว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จึงได้รับการยอมรับตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้