

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความรู้เกี่ยวกับกรมสรรพสามิต.....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร.....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	36
แนวคิดระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	72
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	82
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	89
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93

การสร้างและพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ.....	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
4 ผลการวิจัย.....	98
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	98
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	102
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	112
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัด ภาคที่ 7.....	118
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	123
สรุปผลการวิจัย.....	123
การอภิปรายผลการวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะ.....	135
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	145
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	150
ประวัติผู้วิจัย.....	163

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ประมวลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตและบริการ ของสำนักงานสรรพสามิต ภาค ที่ 7 ในปีงบประมาณ 2547-2553.....	4
2.1 แสดงลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดของนักวิชาการ.....	63
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	91
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ใน สังกัดภาคที่ 7.....	98
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านค่านิยม.....	102
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านความเชื่อ.....	103
4.4 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องค่านิยมในการทำงานของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	104
4.5 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องความเชื่อในการทำงานของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	106
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านโครงสร้างองค์กร.....	107
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านจารีตธรรมเนียมปฏิบัติ.....	108
4.8 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเรื่องโครงสร้างองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	109
4.9 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเรื่องจารีตธรรมเนียมปฏิบัติของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	110

4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมาย ขององค์กร.....	111
4.11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านผลผลิตและผลลัพธ์.....	112
4.12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI).....	113
4.13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	114
4.14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) และผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะนามธรรมกับระบบการ บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	116
4.15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) และผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะรูปธรรมกับระบบการ บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	117
4.16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับตัวแปรระบบ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	118
4.17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กับ ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	119
4.18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการ บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7.....	121
4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กับ ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 7 .....	122

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	10
2.1 โครงสร้างองค์กรของกรมสรรพสามิต.....	17
2.2 มิติสำคัญขององค์กร.....	30
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร.....	33
2.4 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร.....	39
2.5 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ.....	42
2.6 แสดงระดับของวัฒนธรรมองค์การ.....	44
2.7 แบบวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของโจนส์และกอฟฟ์.....	50
2.8 แสดงตัวแบบการจัดการวัฒนธรรมองค์กรของเดวิส.....	54
2.9 ภาพแสดงตัวแบบระดับชั้นวัฒนธรรมองค์กรของไชน์.....	55
2.10 ภาพแสดงวัฒนธรรมทั้งสี่แบบขององค์การ (Four Corporate Cultures).....	57
2.11 แสดงกรอบแนวคิดค่านิยมการแข่งขัน.....	60
2.12 ภาพแสดงระดับของวัฒนธรรมองค์กร (Levels of organization culture).....	62
2.13 กรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	74
2.14 ภาพแสดงการนำ RBM ไปปฏิบัติ.....	78