

ตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ INDICATORS OF LEADERSHIP COMPETENCIES FOR PERSONNEL OF AREA REVENUE OFFICE

วุฒิพงษ์ เทียมสุวรรณเลิศ^{1*} พระครูธรรมมาภิสมัย² และสัมฤทธิ์ GANGPHENG³
Wuttipong Tiamsuwanalert^{1*} Phrakru Dhammapissamai² and Samrit Gangpheng³

^{1,2}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
โรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยาการ

^{1,2}Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University Isan Campus, Khon Kaen 40000, Thailand

³Nongkungwittayakran School, Khon Kaen 40000, Thailand

*Corresponding Author, E-mail: wuttipong.ti@rd.go.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำ สำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อคัดสรรไว้ในโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ 2) ทดสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) ตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สังกัดสำนักงานสรรพากร ภาค 1-12 ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 17,340 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.967 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติอ้างอิง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและโปรแกรมลิสเรล โดยมีผลการวิจัย ดังนี้ 1) ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความเหมาะสมเพื่อคัดสรรไว้ในโมเดล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่า 3.00 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับหรือต่ำกว่า 20% 2) โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 58.66 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 70 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-value) เท่ากับ 0.83 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.97 และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และ 3) องค์ประกอบหลักมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 ทุกองค์ประกอบ องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ 0.30 ทุกองค์ประกอบย่อยและทุกตัวบ่งชี้

คำสำคัญ: ตัวบ่งชี้ สมรรถนะภาวะผู้นำ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study the appropriateness of indicators of leadership competencies for selecting in structural model of leadership competencies indicators as specified criterion, 2) to test the congruence of developed model, and empirical data as specified criterion, and 3) to investigate the factor loading as specified criterion. Data were collected by using the 5 Level Rating Scale questionnaire with reliability coefficient 0.967 from 380 of personnel samples in Area Revenue Office, selected by Multi-stage Sampling of 17,340 populations. Data were analyzed by using descriptive statistics, and inferential statistics by statistical program and LISREL Program. The research findings were 1) as for the leadership competencies indicators, the average value and distribution coefficient for selecting in the structural model of leadership competencies indicators in Area Revenue Office, as being appropriate as specified criterion, the average value was equal to or more than 3.00, and distribution coefficient was equal to or lower than 20%, 2) the developed causal model of indicators of leadership competencies for personnel of Area Revenue, consisted of congruence with empirical data, the Chi-square (χ^2) = 58.66, and Degree of Freedom (df) = 70, P-value = 0.83, GFI = 0.98, AGFI = 0.97, and RMSEA = 0.000, and 3) the major factor had factor loading was higher than 0.70 in every factor. The minor factor and indicator had factor loading in higher level than the criterion as 0.30 in every factor and indicator.

Keywords: Indicators, Leadership, Competencies, Personnel of Area Revenue Office

บทนำ

เมื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารไม่ว่าองค์กรประเภทใดหรือระดับใดก็ตามจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง จากผลที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโลกข้อมูลข่าวสาร ภาวะการแข่งขันที่ไร้พรมแดนภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและภาวะที่มีทรัพยากรจำกัดผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ด้วยข้อผูกพันต่อการให้บริการสาธารณะและมีความสามารถในการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้ศักยภาพที่ดีที่สุดทำงานให้เกิดผลสูงสุด สร้างพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกองค์กรสื่อสารกับลูกค้าด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันรวมทั้งเป็นผู้มีทักษะทางการบริหารการจัดการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสูงสุด ภายใต้ภาวะการที่เปลี่ยนแปลงในลักษณะเช่นนี้ผู้นำถือว่าเป็นบุคลากรหลักที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ดี ซึ่งมีคำถามว่าคุณลักษณะของผู้นำเช่นไรที่จะเหมาะสมกับสถานการณ์ในยุคของการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิรูปนี้เพื่อจะได้มีการเตรียมผู้บริหารหรือสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ให้มีลักษณะเหมาะสมกับยุคปฏิรูปทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Tongkeaw, 2015a)

Food and Drug Administrator (2010) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) ว่าหมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skill) และความสามารถ (Abilities) ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม (Behavior) ในความเป็นจริงแล้วความสามารถของมนุษย์โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นมีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ว่ายังไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ ทักษะและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ส่วน Tongkeaw (2015a) ได้ให้ทัศนะว่า หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคลในด้านต่างๆ อันประกอบไปด้วยความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงาน

อันจะเห็นได้ด้วยการสังเกตผ่านพฤติกรรมที่บุคคลต่างๆ แสดงออกในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้นี้จะบ่งชี้ให้เห็นถึงระดับสมรรถนะซึ่งจะมีอย่างน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

The National Child Welfare Workforce Institute (2010) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะภาวะผู้นำ มีดังนี้ 1) นำการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรม 2) นำคนอื่น 3) นำเพื่อผลสัมฤทธิ์ 4) สร้างความร่วมมือ 5) มีสมรรถนะพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ TREE Service Branch-Employee and Leadership Development Staff (2014) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ดังนี้ 1) นำการเปลี่ยนแปลง 2) นำคนอื่น 3) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 4) เฉียบคมในการบริหาร 5) สร้างความร่วมมือ/พันธมิตร และ 6) การสื่อสาร และสอดคล้องกับ U.S. Office of Personnel Management (2014) ที่ได้สรุปองค์ประกอบของสมรรถนะภาวะผู้นำ มีดังนี้ 1) นำการเปลี่ยนแปลง 2) นำคนอื่น 3) ขับเคลื่อนสู่ผลสำเร็จ 4) เฉียบคมในการบริหาร 5) การสร้างความร่วมมือ/พันธมิตร 6) มีสมรรถนะพื้นฐาน จากความหมายและทักษะเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะภาวะผู้นำดังกล่าว เห็นได้ว่า การนำคนอื่น (Leading people) นำการเปลี่ยนแปลง (Leading change) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results driven) และการสร้างพันธมิตร (Building coalition) เป็นองค์ประกอบสมรรถนะภาวะผู้นำที่พบเห็นมากที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรให้แก่รัฐจากรายงานการจัดเก็บภาษีอากรประจำปีที่ผ่านมา พบว่า จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการที่รัฐบาลตั้งเป้า ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บที่ต่ำกว่าประมาณการอาจมีมาจากหลายปัจจัย แต่ในทางการบริหารถือว่าภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่ง เพราะทั้งการบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) ต่างต้องการภาวะผู้นำ (Leadership) ด้วยแนวคิดที่ว่าทุกคนเป็นผู้นำได้หรือทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้หรือทุกคนจะต้องเป็นผู้นำ อันเป็นแนวคิดการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กรไม่จำกัดเฉพาะฝ่ายผู้บริหาร (Othman, 2011) และจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น หากพิจารณาในแง่ของหลักการบริหารการศึกษา ข้อเสนอแนะเบื้องต้นของผู้วิจัยคาดว่าอาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดสมรรถนะภาวะผู้นำ ต้องการได้รับพัฒนาให้เกิดความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้สามารถบริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษี และเพื่อถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่มีอยู่แก่บุคคลอื่นได้เต็มตามศักยภาพของแต่ละคน ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว การพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง จึงมีความสำคัญอย่างมากในอันที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีสมรรถนะภาวะผู้นำ ซึ่งจะยังประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันจะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการที่รัฐบาลตั้งเป้าไว้ เพราะผู้เสียภาษีมักมีความสนใจในการเสียภาษี และที่สำคัญจะไม่เกิดการร้องเรียนในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีและผลงานวิจัยไปสู่การสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างที่ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

หากพบว่า โมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดก็สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างเกณฑ์ประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่หรือในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรได้อย่างสอดคล้องกับทฤษฎีและผลงานวิจัย โดยเฉพาะของหน่วยงานการพัฒนาบุคลากรของสรรพากรประจำภาค ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษา จัดการฝึกอบรม หรือการสัมมนาให้กับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ ตามทัศนะของ Wiratchai (2002) ที่ว่าโมเดลที่ได้รับทดสอบแล้วจะมีคุณสมบัติความสามารถในการย่อข้อมูล (Data reduction) อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อ

การนำไปใช้ประโยชน์ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลเป็นการจัดการข้อมูลอย่างสรุปทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพื่อคัดสรรไว้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตัวบ่งชี้
2. ทดสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและผลงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. ตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้จากทฤษฎี ผลงานวิจัย และทัศนะของนักวิชาการหลากหลายท่าน เช่น The National Child Welfare Workforce Institute (2010); TREE Services Branch- Employee and Leadership Development Staff (2014); U.S. Office of Personnel Management (2014); U.S. Office of Personnel Management (2015); Department of Defense (2014); Glasgow City Council (2014); Saskatchewan Public Service Commission (2014) เป็นต้น และจากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและมีวัตถุประสงค์เดียวกันจะมีผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เช่น ผลงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของ Ratchapat (2011) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยและของ Oonla-or (2010) เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวิจัยมีความเหมาะสมสำหรับโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่า 3.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับหรือต่ำกว่า 20% 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและผลงานวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญหรือค่า P สูงกว่า 0.05 ค่า GFI และค่า AGFI สูงกว่า 0.90 และค่า RMSEA น้อยกว่า 0.05 และ (3) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบหลักเท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้มีค่าเท่ากับหรือสูงกว่า 0.30

ขอบเขตของการวิจัย

องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลักของสมรรถนะภาวะผู้นำที่เป็นผลจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัย และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (conceptual framework) ในครั้งนี้ มีดังนี้ 1) องค์ประกอบหลักด้านการนำคนอื่น มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) การบริหารความขัดแย้ง (2) การใช้ประโยชน์จากความหลากหลาย (3) การสร้างทีม (4) การพัฒนาคนอื่น 2) องค์ประกอบหลักด้านการนำการเปลี่ยนแปลง มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) การสร้างสรรค์และนวัตกรรม (2) การตระหนักปัจจัยภายนอก (3) การมีความยืดหยุ่น (4) การมีวิสัยทัศน์ 3) องค์ประกอบหลักด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบ (2) ความเป็นผู้ประกอบการ (3) การแก้ปัญหา (4) ความน่าเชื่อถือทางเทคนิค 4) องค์ประกอบหลักด้านการสร้างพันธมิตร มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) การสร้างหุ้นส่วน (2) ความเชี่ยวชาญเชิงการเมือง (3) มีอิทธิพลหรือมีการเจรจาต่อรอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ (Empirical definition) เป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดตัวแปรย่อยและวิธีการรวมตัวแปรย่อยโดยมีทฤษฎีและงานวิจัยเป็นพื้นฐาน ตามทัศนะของ Wiratchai (2002) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากร ภาค 1-12 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 119 แห่ง รวมทั้งสิ้น จำนวน 17,340 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำแนกเนื้อหาตามองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย มีข้อคำถามจำนวน 78 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.967 ใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่าการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำ ใช้สถิติอ้างอิงในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และโปรแกรมลิสเรล เพื่อการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relationship: LISREL)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 3.00 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับหรือต่ำกว่า 20 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่าตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวิจัยเป็นผลจากการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ (Empirical definition) เป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดตัวแปรย่อยและวิธีการรวมตัวแปรย่อย โดยมีทฤษฎีและงานวิจัยเป็นพื้นฐานตามทัศนะของ Wiratchai (2002) และเป็นการวิจัยที่ผู้วิจัยได้คำนึงถึงข้อเสนอแนะที่ว่า “การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ภายใต้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี ถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะหากการพัฒนาตัวบ่งชี้ เริ่มต้นจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ขาดคุณภาพแล้วไม่ว่าจะใช้เทคนิควิธีการทางสถิติได้อย่างไร ผลที่ได้จากการพัฒนาก็ย่อมต่อยคุณภาพไปด้วย วิธีการทางสถิติจึงมีความสำคัญน้อยกว่า เพราะเป็นเพียงการนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนคุณภาพของตัวบ่งชี้เท่านั้น” (Chongsatityou & Pinmanee as cited in Sanratana, 2011) และคำนึงถึงเกณฑ์เรื่องความตรง (Validity) ตามทัศนะของ Sanratana (2011) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่นำมาเป็นพื้นฐานเพื่อสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตัวบ่งชี้จะต้องเป็นทฤษฎีและงานวิจัยที่มีความตรงไม่ว่าจะเป็นในขั้นตอนการกำหนดองค์ประกอบหลัก ขั้นตอนการกำหนดองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก รวมทั้งในขั้นตอนการศึกษานิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละองค์ประกอบย่อยเพื่อเชื่อมโยงถึงการกำหนดตัวบ่งชี้หรือสาระหลักเพื่อการวัดของแต่ละองค์ประกอบย่อย

2. ผลการวิจัย พบว่า โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย คือ มีค่าไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2) เท่ากับ 58.66 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.83 ที่องศาอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 70 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index: GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted goodness of fit index: AGFI) เท่ากับ 0.97 และดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ

ค่าพารามิเตอร์ (Root mean square error of approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมีสมรรถนะภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักองค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ที่ปรากฏในโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและผลงานวิจัยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในบริบทจริงของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมตามทฤษฎีหรือผลงานวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเหตุผล ดังนี้ 1) นโยบายการส่งเสริมบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ให้มีการไปฝึกอบรมในเชิงประมาณหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เป็นไปตามทัศนะของ U.S. Office of Personnel Management (2015) ที่เห็นว่าการให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง และให้โอกาสในการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะภาวะผู้นำ ส่วน Chunaka and Jansila (2016) ได้ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อช่วยพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สามารถบริการและจัดการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้ 2) มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ที่น่าเอาระบบ e-payment มาใช้ในการจัดเก็บภาษีตามนโยบายของรัฐบาลที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ที่เห็นชอบกับหลักการแผนยุทธศาสตร์ (National e-Payment) ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เหตุผลเหล่านี้เป็นไปตามทัศนะของ Saskatchewan Public Service Commission (2014) ที่เห็นว่าการสร้างสรรค์และนวัตกรรม หมายถึง ใช้วิธีการใหม่ในการแก้ปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติ จะทำให้มีสมรรถนะภาวะผู้นำที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ซึ่งเห็นสอดคล้องกับ Leamjui (2016) ที่กล่าวว่า ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเพื่อให้รับกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในองค์กร 3) มีการนำระบบ RD Smart Tax มาใช้ ทำให้สามารถรู้ข่าวสรรพากร กฎหมายใหม่จากสรรพากร จาก RD-NEW สื่อความรู้ ดาวน์โฮลตวารสาร ความรู้ภาษีอากร จาก E-BOOK ยื่นแบบออนไลน์ จาก E-FILING แผนที่สรรพากรเพื่อค้นหาตำแหน่งที่ตั้งสรรพากรและหน่วยรับชำระภาษี จาก RD-MAP เหตุผลนี้ สอดคล้องกับทัศนะของ Khon Kaen University, Nongkhai Campus (2013) ที่เห็นว่าเป็นผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการแสวงหาโอกาสและสามารถใช้โอกาสเพื่อการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง และมีความสามารถในการสนองความต้องการของผู้บริโภคและการปรับตัวจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ทันการณ์ นอกจากนี้ การเป็นผู้ประกอบการอาจรวมถึงการเป็นผู้ประกอบการทางภาครัฐที่มุ่งแสวงหาการให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับบริการด้วย 4) มีความร่วมมือกับองค์การระหว่างประเทศ IBFD (International Bureau of Fiscal Documentation) จัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรโดยมีผู้แทนจากหน่วยงานจัดเก็บภาษีของประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ทั้งหมด 25 ประเทศเข้าร่วม ซึ่งเป็นมาตรการเสริมสร้างสมรรถนะภาวะผู้นำด้วย ดังทัศนะของ U.S. Office of Personnel Management (2015) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำโดยการสร้างเครือข่ายและสร้างพันธมิตรร่วมมือข้ามเขตแดน

3. ผลการวิจัย พบว่า ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างหรือค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบหลักทั้ง 4 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก 0.84 – 0.94 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ถือว่า เกินเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.70 และถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยมีข้อสังเกตค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ การสร้างพันธมิตร การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การนำคนอื่น และการนำการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก พบว่า ทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนด และเมื่อสังเกตถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ คือ 1) การนำคนอื่น ประกอบด้วยการพัฒนาคนอื่น) การใช้ประโยชน์จากความหลากหลาย การบริหารความขัดแย้ง และการสร้างทีม

2) นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยการมีวิสัยทัศน์ การตระหนักปัจจัยภายนอก การมีความยืดหยุ่น และการสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3) การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือทางเทคนิค ความเป็นผู้ประกอบการ การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบ 4) การสร้างพันธมิตร ประกอบด้วย การสร้างหุ้นส่วน มีอิทธิพลหรือมีการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญเชิงการเมือง นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในระดับตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยทั้ง 78 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.30 – 0.79 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าว ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นไปตามเกณฑ์และเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ในทุกระดับนั้น เป็นผลจากกระบวนการในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ที่ใช้วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ (Empirical definition) ที่คำนึงถึงการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ภายใต้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีทั้งขั้นตอนการกำหนดองค์ประกอบหลักการกำหนดองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก และการศึกษานิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละองค์ประกอบย่อยเพื่อเชื่อมโยงถึงการกำหนดตัวบ่งชี้หรือสาระหลักเพื่อการวัดของแต่ละองค์ประกอบย่อย นอกจากนี้ จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อย ทุกตัวต่างมีความสำคัญที่บ่งบอกถึงสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ได้ ซึ่งเป็นไปตามทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์จนกำหนดเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าว มีข้อเสนอแนะหลัก 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ โดยภาพรวมควรส่งเสริมให้นาโมเดลที่พัฒนาขึ้นไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ได้ โดยควรคำนึงถึงความสำคัญขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่ผลการวิจัยพบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1.1 ในองค์ประกอบหลัก ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ตามลำดับ คือ การสร้างพันธมิตร การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การนำคนอื่น และการนำการเปลี่ยนแปลง

1.2 องค์ประกอบหลักการสร้างพันธมิตร ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้ตามลำดับ คือ การสร้างหุ้นส่วน มีอิทธิพลหรือมีการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญเชิงการเมือง

1.3 องค์ประกอบหลักการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้ตามลำดับ คือความน่าเชื่อถือทางเทคนิค ความเป็นผู้ประกอบการ การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบ

1.4 องค์ประกอบหลักการนำคนอื่น ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้ตามลำดับ คือ การพัฒนาคนอื่น การใช้ประโยชน์จากความหลากหลาย การบริหารความขัดแย้ง และการสร้างทีม

1.5 องค์ประกอบหลักการนำการเปลี่ยนแปลง ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้ตามลำดับ คือ การมีวิสัยทัศน์ การตระหนักปัจจัยภายนอก การมีความยืดหยุ่น และการสร้างสรรค์และนวัตกรรม

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและทางบริหารที่ได้องค์ความรู้และข้อยืนยันที่กว้างขวางชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสร้างโมเดลสมมุติฐานจากทฤษฎีและ

งานวิจัย ดังนั้น หากมีการวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องค้นคว้าความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ในการอธิบายสมรรถนะภาวะผู้นำของบุคลากรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการวิจัยเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในลักษณะนำผลการวิจัยสู่การปฏิบัติ เช่น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research) โดยอาจนำเอาผลการวิจัยนี้เป็นแนวทาง เช่น การพัฒนาในตัวบ่งชี้ ที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูง รวมถึงการพัฒนาองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูง เป็นต้น หรือการวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยใช้โมเดลที่ได้รับการทดสอบจากงานวิจัยนี้เป็นแนวทาง เพื่อให้ได้โปรแกรมในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ให้มีสมรรถนะภาวะผู้นำ อันจะส่งผลถึงการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการของกรมสรรพากรต่อไป

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อสร้างแบบวัดและประเมินตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อให้ได้เครื่องมือการวัดสมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคนอื่นต่อไป

2.4 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดอื่นนอกจากสำนักงานสรรพากรภาค 1-12 เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้สมรรถนะภาวะผู้นำสำหรับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่เหมาะสมกับบริบทนั้นๆ

References

- Chunaka, L., & Jansila, V. (2016). The development model to competency for academic administration of school administrators in primary educational service area office. *Journal of Education Naresuan University*, 18(2), 60-71. (in Thai)
- Department of Defense. (2014). *DoD civilian leader development framework*. Retrieved March 23, 2015, from http://www.civiliantraining.army.mil/.../DoD_Ldr_DevCompetenc...pdf
- Food and Drug Administrator. (2010). *Technical Competency Assessment*. Retrieved March 21, 2015, from http://filing.fda.moph.go.th/planweb/hrd/doc/tech_com.pdf (in Thai)
- Glasgow city council. (2014). *Leadership Competency Framework*. Retrieved March 23, 2015, from <https://glasgow.gov.uk/CHttpHandler.ashx?id=4082&p....pdf>
- Khon Kaen University, Nongkhai Campus. (2013). *Entrepreneur*. Retrieved March 22, 2015, from <http://www.nkc.kku.ac.th/mba/> (in Thai)
- Leamjui, N., Wongnaya, S. and Sompongdam, C. (2016). Strategic development for transformational management of career colleges administrators under the office of vocational education commission in the lower northern region. *Journal of Education Naresuan University*, 18(2), 118-130. (in Thai)
- Oonla-or, C. (2010). *The development of transformational leadership indicators of private university in Thailand* (Doctoral dissertation). Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)

- Othman, M. Z. (2011). Educational management and administration. Retrieved November 1, 2015, from <http://www.scribd.com/doc/52442951/Educational-Management-and-Administration>
- Ratchapat, A. (2011). *A development of teacher leadership indicators for basic education school* (Doctoral dissertation). Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)
- Sanratana, W. (2011). *Education administration research: Concept and case study*. Bangkok: Aksara for Kid. (in Thai)
- Saskatchewan Public Service Commission. (2014). *Leadership and management competencies*. Retrieved March 11, 2015, from <http://www.employeeservices.gov.sk.ca/interactiveguide> (in Thai)
- The National Child Welfare Workforce Institute. (2010). *Leadership competency framework*. Retrieved March 23, 2015, from <http://lcwcp.com/bb/LeaderCompFrame.pdf>
- Tongkeaw, T. (2015a). *Leadership: Core competency of executive in reformation era*. Retrieved March 16, 2015, from <https://www.gotoknow.org/posts/446336> (in Thai)
- Tongkeaw, T. (2015b). *Competency: Principle and practice*. March 16, 2015, from <http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc> (in Thai)
- TREE Services Branch-Employee and Leadership Development Staff. (2014). *TREE human capital plan*. Retrieved March 23, 2015, from <http://www.ars.usda.gov/pandp/>
- U.S. Office of Personnel Management. (2014). *Center for leadership development*. Retrieved March 23, 2015, from <http://www.leadership.opm.gov/>
- U.S. Office of Personnel Management. (2015). *Proficiency levels for leadership competencies*. Retrieved March 23, 2015, from <https://www.opm.gov/.../competencies/proficiency-levels-fo...pdf>
- Wiratchai, N. (2002). *Indicator development for quality assessment of education service area management and administration*. Bangkok: Tarn-agsorn publication. (in Thai)