

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
Operational Efficiency of Personnel of the Revenue Department Office
Bangkok Area 23

สุรรัตน์ คำชฌกู
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sureerat Khamchompoo
Email: sureerat-k@hotmail.com
Master of Business Administration, Account
Faculty of Business Administration Program in Account, Ramkhamhaeng University,
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มี ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

Abstract

This research study With objectives (1) to study the work efficiency of personnel Bangkok Area Revenue Office 23 (2) to study the operational efficiency of personnel Bangkok Area Revenue Office 23 classified by personal factors (3) to study the operational factors that affect the work efficiency of personnel Bangkok Area Revenue Office 23 The sample group used in this study was 140 Revenue Department personnel from the Bangkok Area Revenue Office 23, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, One-Way ANOVA. If differences were found, they were compared in pairs. By means of LSD and using multiple regression statistics

The hypothesis test found that Bangkok Area Revenue Office personnel 23 that are gender, age, education level Work experience And the average monthly income The efficiency of personnel in the Bangkok Revenue Office 23 is not different. Regarding the personnel and teamwork factors, Affecting the efficiency of the personnel of the Revenue Department, Bangkok Area 23, but the work environment. There is no effect on the efficiency of the personnel of the Revenue Department, Bangkok Area 23

Keywords: operational efficiency, Bangkok Revenue Office 23

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนแล้วแต่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นกลางเพื่อจุดมุ่งหมายของความสำเร็จ แต่องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน เนื่องจากการทำงานทุกรูปแบบล้วนแล้วแต่มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้ากับการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความกดดันในการทำงาน บรรยากาศระหว่างทำงาน การแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผลตอบแทนที่บุคลากรควรได้รับ เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มากขึ้น เช่น การให้ค่าตอบแทนแก่บุคลากรในอัตราที่เหมาะสม การพิจารณาขึ้นเงินเดือนของบุคลากร สวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงาน การจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตามความเหมาะสมให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ พนักงานต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจะได้ช่วยกันปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย สิ่งเหล่านี้คือปัจจัยสำคัญทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ออกมาลดลงเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างเห็นได้ชัดเจน องค์กรจึงต้องให้ความสนใจกับปัญหาเหล่านี้มากเป็นพิเศษ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขให้ตรงจุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จึงได้ดำเนินการคิดค้นโครงการขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบโดยตรง การศึกษา

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร นำมาคิดวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อจุดมุ่งหมายสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ และสามารถพัฒนา ต่อยอดมาตรฐานต่าง ๆ ภายในองค์กรสู่ความเป็นสากลในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวนรวมทั้งสิ้น 214 คน โดยแบ่งเป็นระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลวิจัยยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ที่ 0.05 (ข้อมูลอ้างอิงจากงานธุรการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ณ วันที่ 30 มีนาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 140 คน
2. การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 และปัจจัยในการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต คุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

Peterson & Plowman (1989) กล่าวว่า ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 หมายถึง การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้ประโยชน์คุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจ โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งการตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทางผิดพลาดน้อย ไม่ถูกตำหนิเรื่องผลงานของการทำงานจากหัวหน้า มีความรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลา

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ด้านเพศ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า เพศแม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และเป็นแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ชาย

2.2 ด้านอายุ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

2.3 ด้านระดับการศึกษา นิมนวน ทองแสน (2557) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเนื่องจากระดับการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นด้านผลการปฏิบัติงาน อาจมองว่าคนที่มีการศึกษาน้อยไม่จำเป็นต้องทำงานให้มากเกินความจำเป็นแต่จะโยนความรับผิดชอบให้กับคนที่มีการศึกษาสูงกว่าทำงานให้ทำแทนจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานได้

2.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) กล่าวว่า อายุงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมในสายงานที่รับผิดชอบทั่วถึงทุกคน และพนักงานมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงบทบาทหน้าที่ของตน

2.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นิสรา รอดนุช (2559) กล่าวว่า รายได้ของบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เต็มที่ ได้เต็มความรู้ ความสามารถ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล นิมนวน ทองแสน (2557) ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ คือ ความรู้เกี่ยวกับงาน คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด ความร่วมมือกับผู้อื่น คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้มีความช่วยเหลือระหว่างกันให้ความสัมพันธ์สมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน มีความคิดริเริ่ม คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองสามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

3.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้องค์การก็คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คือ อาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือใช้ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ สถานที่ทำงาน ควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติ อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ระยะเวลาในการทำงาน ในการทำงานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ผลิตผลขององค์การลดลง

3.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยความร่วมมือประสานงานกัน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ มีการช่วยเหลือสนับสนุนกัน เพื่อให้งานหรือกิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกันเป็นอย่างดี การทำงานเป็นทีมที่ดีมีประสิทธิภาพ มีเงื่อนไขหลักที่สำคัญคือการมีเป้าหมายร่วมกัน การร่วมกันวางแผน การพึ่งพาอาศัยกันและความไว้วางใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีความสำคัญอยู่ระดับมาก

นันทวรรณ ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานโดยรวม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

มารวย วิษณุยุทธนากุล (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสำคัญทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว คือบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวนทั้งหมด 214 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ (ข้อมูลอ้างอิงจากงานธุรกิจการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ณ วันที่ 30 มีนาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 5 ข้อ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 12 ข้อประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน ประสิทธิภาพด้านเวลา และประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 12 ข้อประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินระดับประสิทธิภาพ 5 ระดับ

1.4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ในด้านใดมากที่สุด (ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน) จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในงานทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 และปัจจัยในการปฏิบัติงาน

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในงานทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านปริมาณงาน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

3.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านคุณภาพของงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีความคิดเห็นว่าคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาด มีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ ซึ่งมีการตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ และการมีทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นที่จะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิมมนว ทองแสน (2557) ที่กล่าวว่า คุณภาพเกี่ยวกับผลงานมีความถูกต้องครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง และการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านปริมาณงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีความคิดเห็นว่าบุคลากรขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสำเร็จลุล่วงตามปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนดเป้าหมายไว้ เช่น มีการจัดลำดับความสำคัญ และมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรธณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่

เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ด้านเวลา ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่บุคลากรขององค์กรใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง เช่น การตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน และมีการพัฒนาเทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีความคิดเห็นว่า บุคลากรขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จมีประสิทธิภาพโดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน วิธีการคือ การใช้ทรัพยากรด้วยความคุ้มค่าและประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุดโดยการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ และตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เพศชาย และเพศหญิง มีลักษณะในการทำงานเหมือนกัน ปริมาณงานที่เท่ากัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า เพศแม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และเป็นแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ชาย

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีช่วงอายุต่างกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อาจเป็นเพราะ ลักษณะของงานที่ได้รับเหมือน

และสถานการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะ มีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

2.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ไม่ต่างกัน แต่ด้านเวลา ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเนื่องจากลักษณะของงานส่วนใหญ่เน้นจำกัดอยู่ที่วุฒิการศึกษา คนที่มีการศึกษาน้อยไม่จำเป็นต้องทำงานให้มากเกินความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ นิมนวน ทองแสน (2557) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเนื่องจากระดับการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นด้านผลการปฏิบัติงาน อาจมองว่าคนที่มีการศึกษาน้อยไม่จำเป็นต้องทำงานให้มากเกินความจำเป็นแต่จะโยนความรับผิดชอบให้กับคนที่มีการศึกษาสูงกว่าทำงานให้ทำแทนจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

2.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อาจเป็นเพราะ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมในสายงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) กล่าวว่า อายุงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมในสายงานที่รับผิดชอบทั่วถึงทุกคน และพนักงานมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงบทบาทหน้าที่ของตน

2.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เพราะการมีรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันอยู่เกณฑ์ที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับตำแหน่งและงานที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ นิมนวน ทองแสน (2557) กล่าวว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพราะค่าแรงขั้นต่ำในปัจจุบันอยู่ในระดับเดียวกันเสียส่วนใหญ่ อุตสาหกรรมเดียวกันกับฐานเงินเดือนของพนักงานจะใกล้เคียงกัน

3. ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ให้ความคิดเห็นกับด้านบุคคลที่มีความรู้ตรงกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ นิมิตทอน (2557) กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ คือ ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือการที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้มีความช่วยเหลือระหว่างกันให้ความสัมพันธ์สนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองสามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

3.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ให้ความคิดเห็นกับด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิชาติ จตุพรวาทิ (2557) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้องค์กรก็คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คือ อาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือใช้ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้สถานที่ทำงาน ควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติ อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ระยะเวลาในการทำงาน ในการทำงานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ผลิตผลขององค์กรลดลง

3.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ให้ความคิดเห็นกับด้านการทำงานเป็นทีมโดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัครวัฒน์ นิธิจิวงค์ (2559) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ดังนี้

1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ไม่ต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงาน ตามนโยบาย หรือแผนงานในการ

ปฏิบัติงาน จึงทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ควรให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านดังกล่าวข้างต้นให้มากขึ้นไปอีก เช่น การฝึกอบรม และการส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านบุคคล ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนให้มากยิ่งขึ้น ว่าบุคลากรคนๆ นั้นมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ได้รับมอบหมายเพียงใด เช่น การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ วิธีปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์กรได้มีความรู้ได้พัฒนาทักษะให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมาย จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 แต่สิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญคือ การจัดสรรบุคลากรกับงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เช่นการรับบุคลากรเพิ่มเมื่อเทียบความเหมาะสมกับงานที่ได้รับ จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญคือบุคลากรในองค์กรมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในองค์กร ให้มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความสามัคคี มีความจริงใจต่อกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาให้บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการทำงานร่วมกัน และมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งยังควรสร้างค่านิยมว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรเป็นทีมเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เช่น ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านสถานภาพ ด้านความผูกพัน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น หน่วยราชการอื่น ๆ ภายใต้กรมสรรพากร เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน

- จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- นิมนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง
ในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นิสรารอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนัก
งานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.
การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. การค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อภิชัย จตุพรวาทิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัด
นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่าย
เทศกิจ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการ
สาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood,
llinois: Richard D. Irwin