

ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
Performance of Government Officials
The Bangkok Area Revenue Office 10

ภัทริยา ไทยศิริ
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattareya Thaisiri

E-mail: Pattareya.tukta@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวนรวมทั้งสิ้น 110 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และปัจจัยสนับสนุนด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการทำงาน; ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

ABSTRACT

The purpose of this research is to (1) study the performance of government officials in the Bangkok area revenue office 10; (2) study the performance of government officials in the Bangkok area revenue office 10 classified by sex, status, age, education level,

position level, and age of work; and (3) study factors affecting the performance of government officials in the Bangkok area revenue office 10.

The sampling group used in this research was 110 government officials from the Bangkok area revenue office 10. The questionnaire was used as a survey tool for collecting data. Next, the collected data was analyzed in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Moreover, the hypothesis was tested with a t-test and one-way ANOVA statistics. Besides, if the differences were found, they would be analyzed in pairs by the LSD method and multiple regression.

The results of the hypothesis test found that sex, status, age, position level, and age of work caused differences in the performance of government officials in the Bangkok area revenue office 10, and education level did not cause a difference in the performance of government officials. In conclusion, the supporting factors affecting the performance of government officials in the Bangkok area revenue office 10 are compensation and the working environment.

Keywords: Performance of Government Officials; The Bangkok area revenue office 10

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มจัดเก็บภาษีอากรโดยมีหลักฐานอ้างอิงไว้ตามศิลาจารึกในสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช คือ เมื่อยุคแรกเริ่มได้สร้างราชอาณาจักร ซึ่งนำมาสู่การต่อสู้กันระหว่างประเทศ โดยประเทศที่ได้รับชัยชนะจะสามารถนำอาหาร ทรัพย์สิน และพลเมืองของประเทศที่พ่ายแพ้มาได้ รวมถึงมีอำนาจในการสั่งการต่างๆ ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดเก็บภาษี และเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องใช้แรงงานคนในด้านการก่อสร้าง ขุดคลอง และถนนต่างๆ ซึ่งในการเกณฑ์แรงงานคนนั้น ก็ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดเก็บภาษีเช่นกัน จนกระทั่งได้มีการนำระบบเงินตราเข้ามาใช้ในการแลกเปลี่ยน หากผู้ที่ถูกเกณฑ์แรงงานอยากประกอบอาชีพเป็นอิสระ ก็ต้องนำเงินที่หามาได้นั้นส่งให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนายเพื่อแลกความเป็นอิสระ ซึ่งถือเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มระบบการจัดเก็บภาษีอากร ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นในปี พ.ศ.2416 ในการเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้แห่งเดียว จากนั้นได้แต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัดและทุกมณฑลเพื่อจัดเก็บภาษีจากราษฎรโดยตรง ซึ่งได้รวบรวมรายได้ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติซึ่งก็คือ กระทรวงการคลังในปัจจุบัน

กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการตามนโยบายหารายได้ โดยมีหน่วยย่อยทำหน้าที่จัดเก็บภาษี 3 หน่วย คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องหาแนวทางในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ภาษีหลักที่กรมสรรพากรจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ ซึ่งภาษีอากรเหล่านี้เกี่ยวข้องกับและมีความสำคัญกับทุกคนเป็นอย่างมาก กรมสรรพากรจึงมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบออกเป็นสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงในการให้บริการและการจัดเก็บภาษีอากร มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นแหล่งรายได้สำคัญในการ

นำมาใช้พัฒนาประเทศเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐบาลจึงต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก โดยการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังมีกรวางรากฐานอย่างดีในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อยกระดับการให้บริการให้แก่ผู้เสียภาษี และสร้างความยั่งยืนในการจัดเก็บภาษีด้วยการขยายฐานภาษี ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีให้กับประชาชนและผู้ประกอบการ สร้างความเท่าเทียมกัน ในระบบภาษีของประเทศ การจัดเก็บภาษีภายใต้หลักการประเมินตนเองของผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร ได้ออกมาตรการทางภาษีหลายมาตรการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งจากแนวโน้มสภาพ เศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมี ประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนนโยบายทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างเต็มกำลังความสามารถและ บรรลุเป้าหมายก้าวไปสู่การจัดเก็บภาษีตรงเป้าหมาย นโยบายตรงกลุ่ม และบริการตรงใจในอนาคต

ปัจจุบันมีธุรกิจเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งจำนวนธุรกิจนั้นส่งผลต่อปริมาณการจัดเก็บภาษีอากรด้วย เพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยมีแนวคิดที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษา ปัจจัยสนับสนุนว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 หรือไม่ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงและพัฒนาข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 10 ให้ทำงานสำเร็จลุล่วง เพื่อให้มีบริการจัดเก็บภาษีที่ได้คุณภาพตามความต้องการของ ผู้ประกอบการ รวมถึงบรรลุตามเป้าหมายของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความรวดเร็วทันต่อเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถจำแนกได้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ดำรงศักดิ์ ชงตะทบ (2559) กล่าวว่า ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ หมายถึง บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และสามารถปรับปรุงแก้ไขงานที่ผิดพลาดในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) กล่าวว่าความรับผิดชอบงาน (Responsibility) หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง และได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ ให้สิทธิ์ในการตัดสินใจได้รับความไว้วางใจ เพราะปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานมากขึ้น

สิรินภา ทาระนัด (2561) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาส รับมอบหมายการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ 1)ความเชื่อถือและความไว้วางใจในงาน 2)ความเหมาะสมกับปริมาณงาน 3)การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ 4)การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย

ณัชพล งามธรรมชาติ (2559) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรือมีอิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

ปราณปรียา ปิ่นโต (2563) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงานการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงานโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางานการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

นุรปาชียะห์ กูนา (2562) กล่าวว่า ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญที่หลากหลาย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

ดำรงศักดิ์ ชงตะทบ (2559) กล่าวว่า ด้านลักษณะของเนื้องาน หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับคุณสมบัติของบุคลากรที่ชัดเจน ได้รับความอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ความถนัดที่มีอยู่ และวุฒิการศึกษาที่จบ

ปราณปรียา ปิ่นโต (2563) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความน่าสนใจของงานต้องอาศัยความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำงาน

อัจฉราพร ปะที (2559) ได้กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ การรับรู้ข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยพบเจอและสามารถอธิบายได้ เปรียบเทียบในเรื่องนั้นได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล และสามารถนำความรู้ความเข้าใจนั้นไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) กล่าวว่า ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน มาตรฐาน หลักการ แนวปฏิบัติ และวิธีการดำเนินงานรวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้สามารถอธิบายหรือถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานเข้าใจได้ ตลอดจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับแนวทางหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม หมายถึง พนักงานรู้สึกได้ว่ารายได้และสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสมและยุติธรรม

ดำรงศักดิ์ ธงตะทบ (2559) กล่าวว่า ด้านค่าจ้าง/เงินเดือน หมายถึง บุคลากรได้รับอัตราค่าจ้าง ตรงกับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีความเหมาะสมกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ต่อการครองชีพ

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัสเป็นเงินพิเศษสำหรับตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึงค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) กล่าวว่า ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น การพิจารณาการปรับเงินเดือนมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอกับค่าครองชีพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557) กล่าวว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่จัดให้พนักงาน

ประภัสสร เจริญนาม (2561) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กร ที่ตนปฏิบัติงานอยู่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีอิทธิพลต่อการจูงใจทัศนคติ และปฏิบัติงานในองค์กรเป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กร

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงานอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในกองร้อยความพร้อมของอาวุธยุทโธปกรณ์ รวมถึงระยะเวลาการพักของพนักงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า สภาพภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ปราณปรียา ปินโต (2563) กล่าวว่า สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงาน และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะจะเป็นบรรยากาศ สถานที่ มีความเหมาะสมและสะดวกสบาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

กิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์ (2558) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วยปริมาณของงาน

ปัญญาพร รุติพงศ์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพนี้เป็นตัวชี้วัดผลของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพหรืออย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่สูญเสียไป

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปริมาณงาน

Plowman and Peterson (1960) อ้างถึงใน ประทีป แสงแพร (2562) กล่าวว่า ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปริมาณงานว่า ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตผลงานวางแผนไว้อย่างลงตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ระยะเวลาที่เหมาะสม

จุฑามาส วัฒนาโกศลสิน (2557) กล่าวว่า ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำงานของคน หน่วยเป็น ชั่วโมงคนทำงาน หรือเท่ากับเวลามาตรฐานของงานคูณด้วยจำนวนผลงาน

ธนายุ ภูวิทย์ธร (2561) ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปริมาณงานว่า ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงาน

Plowman and Peterson (1960) อ้างถึงใน ประทีป แสงแพร (2562) กล่าวว่า ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพของงานว่า คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือ ผลลัพธ์ของงานมีประโยชน์มีความคุ้มค่าและผู้ใช้ผลงานนี้เกิดความพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธนายุ ภูวิทย์ธร (2561) ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพงานว่า คุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผลงานมีคุณภาพดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรวดเร็วทันต่อเวลา

Plowman and Peterson (1960) อ้างถึงใน ประทีป แสงแพร (2562) กล่าวว่า ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเวลาว่า เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิค การทำงานตลอดจนเทคนิคการวางตำแหน่งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา หรือตามคาดหวังของหน่วยงานนั้นๆ

ธนาฯ ภูวิทย์ธรร (2561) ได้จำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเวลาว่า เวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2558) กล่าวว่า ด้านเวลา หมายถึงผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรเป็นจำนวนที่แน่นอน ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 140 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงเพิ่มอีก 6 ตัวอย่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 110 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามส่วนงาน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด

4. เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนที่ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

2. สถิติอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยจำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยจำแนกตาม สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่ประกอบด้วยความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน

2.2 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

3.1 ปัจจัยสนับสนุนด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม

3.2 ปัจจัยสนับสนุนด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยภาพรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

1.1 ด้านปริมาณงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการที่ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้ทำงานได้ให้สำเร็จนั้น สามารถทำงานได้ในปริมาณที่เหมาะสม โดยวัดได้จากปริมาณงานที่แล้วเสร็จและปริมาณงานคงเหลือ รวมถึงวัดได้จากผลการเก็บข้อมูลของกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับนิมมน ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด มีระดับความคิดเห็นมาก แสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ และการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านคุณภาพงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ท่านใช้ความรู้ความเข้าใจอย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ข้าราชการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานได้รับมอบหมายงาน จะทำให้งานที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์ (2558) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วยปริมาณของงาน และสอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ท่านใช้ระยะเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ข้าราชการใช้ระยะเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสมนั้น จะทำให้งานที่ได้เสร็จได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน (2556) อ่างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) กล่าวว่า เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพว่าคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะของความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าแบบเข้าขามเย็นขาม และสอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลาต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายจะสามารถทำงานให้สำเร็จได้เช่นกัน แต่สำหรับงานที่ต้องใช้ความรวดเร็วทันต่อเวลาเพศที่ต่างกันอาจจะส่งผลต่อการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ทั้งด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วทันต่อเวลาต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกัน ทำงานได้แตกต่างกัน เนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุของข้าราชการมีผลต่อการตัดสินใจงานและมีผลต่อระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับนิมมาน ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากพนักงานแต่ละอายุวัยมีหน้าที่งานที่รับผิดชอบแตกต่างกันตามความสามารถ แต่ไม่สอดคล้องกับณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ทั้งด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการทุกคนมีระดับการศึกษาที่ใช้ต้องความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่อยู่แล้วจากการสอบเข้ามา ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ทั้งด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน บ่งบอกถึงความสามารถและประสบการณ์การที่สั่งสมมา ลักษณะงานและความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งก็ไม่เท่ากัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับนิมนวน ทองแสน (2557) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะทุกคนยอมรับในตำแหน่งงานที่ตนเองได้สมัครงานเข้าไปทำงานตั้งแต่แรกเข้า จึงยอมรับกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้

2.6 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ด้านคุณภาพงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ประสบการณ์การทำงานและความรับผิดชอบในงานจะแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันต่างกันจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับนิมนวน ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะคนที่อายุงานมากกว่ามีประสบการณ์เชี่ยวชาญในงานจึงปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับศิริวรรณ ศิริเดชาพันธ์ (2557) วิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงานแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของงาน

3. ผลการวิจัยปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

3.1 ปัจจัยสนับสนุนด้านความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากเกี่ยวกับข้าราชการยินดีที่จะปรับปรุงแก้ไข หากงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับอายุความและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสินดีสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความรับผิดชอบในงานเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ย่อมทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใช้ความรู้ความสามารถของตนคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ

เพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์ พงศ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ความรับผิดชอบงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2 ปัจจัยสนับสนุนลักษณะงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ ความสามารถ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ ความสามารถ ของข้าราชการ จะทำให้งานสามารถสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับณัฐวทร เป็งวันปลูก(2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความท้าทาย และมีอิสระในการทำงาน

3.3 ปัจจัยสนับสนุนด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เกี่ยวกับงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสามารถในการเรียนรู้ การทำความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลต่อการทำงานของข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าความสามารถเป็นอีกส่วนหนึ่งของปัจจัยอิทธิพลการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับมาก เนื่องจากทุก ๆ องค์การต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาทำงาน ความสามารถเป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลซึ่งจะมีความเหมาะสมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ของงาน และควรมีความสามารถที่หลากหลายด้าน ทั้งความสามารถที่มีต่องานและต่อบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงาน งานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ปัจจัยสนับสนุนด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เกี่ยวกับการปรับเพิ่มค่าตอบแทนช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการได้รับสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ที่พัก วันลา และรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปรับเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจะทำให้ข้าราชการมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้งานสำเร็จเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ประภัสสร เจริญนาม (2561) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพภาพที่ 3-6 พบว่า ขวัญกำลังใจของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 แต่ไม่สอดคล้องกับณัชพล งามธรรมชาติ (2559) วิจัยเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ทั้งนี้เพราะว่าค่าครองชีพที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ สิ่งอุปโภค บริโภคต่าง ๆ มีราคาแพงขึ้นเรื่อย ๆ ขณะที่เงินเดือนและสวัสดิการทางบริษัทมีการนโยบายในการปรับขึ้นเงินเดือน และสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงานสายการผลิต

3.5 ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากเกี่ยวกับสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเหมาะสมกับการทำงาน แต่เพื่อสร้างความสะดวกในการทำงาน ควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับ ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรมีการจัดประเภทของงาน เพื่อมอบหมายงานที่มีขั้นตอนและระดับความยากง่ายของงานให้เหมาะสมกับความสามารถของข้าราชการ และควรมีการทบทวนปริมาณงานที่มอบหมาย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะส่งผลให้ปริมาณงาน
2. ด้านคุณภาพงาน หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมในด้านความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้าราชการสามารถใช้ความรู้ความเข้าใจอย่างเต็มความสามารถ และทำให้งานที่สำเร็จมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา หน่วยงานควรมีการจัดอบรมด้านขั้นตอนการทำงาน ขอบเขตของงานที่ต้องทำ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน และลดความล่าช้าในการทำงานในส่วนที่ไม่ใช่สาระสำคัญหรือนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรมอบหมายงานให้กับข้าราชการโดยพิจารณาลักษณะงานของงานให้เหมาะสมกับเพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น มอบหมายงานที่ต้องใช้ประสบการณ์การทำงานให้กับข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน มอบหมายงานที่ต้องใช้ความคล่องตัวในการทำงานให้กับผู้ที่มีอายุน้อย เป็นต้น

ปัจจัยสนับสนุน

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ได้แก่ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของข้าราชการ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสถานที่ทำงานและค่าครองชีพ และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จึงควรขยายขอบเขตการศึกษาด้านกลุ่มประชากร โดยศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรมสรรพากรทุกคน เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมของกรมสรรพากร

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 เช่น ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติชัย ลาภุฒิโรจน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศกรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑามาส วัฒนาโกศลสิน. (2557). การวัดปริมาณงานและกำหนดอัตราค่าจ้างบุคลากร ด้านเภสัชกรรมโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข. 7(2), 125-141.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ดำรงศักดิ์ ธงตะท. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอุไรชนาวีมหิตลอดุลเดช กรมอุทธาร. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศกรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนายุ ภูวิทยากร. (2561). การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นิมนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นุรปาชียะห์ ภูนา. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประทีป แสงแพร. (2562). ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตสาทร. วารสารนักบริหาร, 39(2), 66-83.
- ประภัสสร เจริญนาม และพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2561). วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 26(51), 316-341.
- ปราณปรียา ปิ่นโต. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์. (2557). การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งการค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัจฉราพร ปะที. (2559). ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน. สารนิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.