

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 Operational Efficiency of Tax Audit Officer of the Revenue Regional 2

นาฏกมล พิมพานุช
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Natkamon Pimpanooch

E-mail: Natkamon.pim@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Account, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อายุงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ต่างกัน แต่ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 แต่ ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานสรรพากรภาค 2

ABSTRACT

The purpose of this research is 1) to study the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2 2) to study the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2 classified by personal factors 3) to study the operational factors that affect the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2.

The sample group used in this research is 230 tax audit officers of the Revenue Regional 2. 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 tax audit officer of the Revenue Regional 2 that are gender, age, income and number of working year has different effects on the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2 is different and education level has different effects on the operational efficiency is not different. Regarding the operational factors about understanding and knowledge of the work, work environment, personal relationships with coworker, moral at work Affecting the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2, but supporting of Supervisor. is no effect on the operational efficiency of tax audit officer of the Revenue Regional 2.

Keywords: operational efficiency, the Revenue Regional 2

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งเรื่องสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

กรมสรรพากร มีมาตรการเร่งดำเนินการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้นิติบุคคลชำระไว้เกิน ซึ่งเป็นข้อมูลงานค้าง อันเป็นการเสริมสภาพคล่องในการประกอบธุรกิจให้กับนิติบุคคลหรือผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษี ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 จากการติดตามผลการดำเนินการ ปรากฏว่า สำนักงานสรรพากรภาค 2 แต่ละหน่วยงานยังดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (สำนักงานสรรพากรภาค 2 ส่วนวางแผนและประเมินผล,2564)

เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายของกรมสรรพากร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการ

ทำงานในด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขให้การปฏิบัติงานคืนเงินภาษีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การบริหารจัดการลดปริมาณงานค้างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยมีแนวคิดในการวิจัยคือ การศึกษาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 และศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 หรือไม่

โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในองค์กร เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข ให้การทำงานเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวนรวมทั้งสิ้น 522 คน (ระบบสารสนเทศภายในกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 2 ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 230 คน
2. ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2
2. .เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ด้านเพศ พฤทธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

1.2 ด้านอายุ นิมนวน ทองแสน (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทนสูง มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนอายุน้อย

1.3 ด้านระดับการศึกษา พฤทธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันโดยข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

1.4 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นิสรา รอดนุช (2559) อ่างถึงใน สุรรัตน์ คำชมภู (2561) ได้กล่าวไว้ว่า รายได้ของบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน หากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้เต็มความรู้ ความสามารถ

1.5 ด้านอายุงาน นิมนวน ทองแสน (2557) ได้กล่าวไว้ว่า อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันหลังการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน (ปี) ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปีขึ้นไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

2.1 ปัจจัยในการทำงานด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ชีวพันธ์ สุขุมาลจันทร์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ความรอบรู้ในวิชาชีพเป็นความรู้ทางวิชาการหลากหลายสาขาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ บุคคลที่มีความรอบรู้จะสามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งคุณสมบัติประจำตำแหน่งของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) กฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2) การบัญชีภาษีอากร 3) ประเภทของธุรกิจ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การใช้ภาษาอังกฤษ

กรมสรรพากร (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ ความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีและการวิเคราะห์งบการเงิน ประมวลรัษฎากร สภาพแวดล้อมข่าวสารด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีของประเทศไทยและต่างประเทศในปัจจุบัน ความรู้เกี่ยวกับกรมสรรพากร วิชาชีพชั้น พ้นธกิจ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ และความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน คือ ความรอบรู้ในแต่ละสาขาด้านที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ตนปฏิบัติงาน และการเข้าใจในลักษณะงาน แนวปฏิบัติที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้ รวมถึงเห็นความสำคัญในงานและได้รับการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีและการวิเคราะห์งบการเงิน ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ความรู้เกี่ยวกับประเภทธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

2.2 ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากทางบริษัทได้จัดพื้นที่การทำงานที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ใช้สำหรับปฏิบัติงานที่ครบถ้วน มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ สถานที่ทำงานต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เหมาะสมกับงานที่ให้ปฏิบัติสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเพียงพอในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงมีระยะเวลาการทำงานและเวลาพักที่เหมาะสม

2.3 ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคี รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน คือ การมีสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน มีความสามัคคีในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความห่วงใย ช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการได้รับยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

2.4 ปัจจัยในการทำงานด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า และกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้ทำงานมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ ค่าตอบแทนต้องมีความพอเพียงต่อการดำรงชีวิต ไม่น้อยกว่าระดับต่ำสุดที่ควรได้รับในสังคม มีความเป็นธรรม เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย การกำหนดค่าตอบแทนคำนึงถึงการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี การให้ค่าตอบแทนในลักษณะเบี่ยขยัน การมีสวัสดิการที่ช่วยให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต รวมถึงมีความมั่นใจในผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

2.5 ปัจจัยในการทำงานด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีผู้บังคับบัญชาที่มีบุคลิกและพฤติกรรมที่เป็นกันเอง และให้ความสนใจต่อความต้องการและความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา คือ มีผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ มีพฤติกรรมที่เป็นกันเองใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงาน มีการสั่งการแนะนำวิธีทำงาน ให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงาน กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถและให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบ ของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (Quantity) (3) เวลา (4) ค่าใช้จ่าย

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวัดได้จากปริมาณการผลิต คุณภาพงานและความรวดเร็วในการทำงาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด การปฏิบัติงานที่จะมีประสิทธิภาพได้ มีแบ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิ่มนวล แสนทอง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านส่วนบุคคลกับ ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล ด้านปฏิบัติงาน สำหรับ

องค์ประกอบของความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งองค์ประกอบของความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน และองค์ประกอบของความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด จำนวน 45 คน ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต สำหรับปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) โดยใช้เครื่องมือซึ่งเป็นการวิจัยโดยไม่มีการจัดการกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวนรวมทั้งสิ้น 522 คน (ระบบสารสนเทศภายในกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 2 ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

1.2 ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ T-test เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยจำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการใช้วิธีของ LSD

2.3 ใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงานด้านปริมาณงาน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ต่างกัน

2.2 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

3.2 ปัจจัยในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 สามารถสรุปวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

1.1 ด้านปริมาณงาน ของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติงานรายบุคคลเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เนื่องจากมีการมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างทั่วถึง และมีการวางแผนบริหารเวลาการทำงานได้ แต่จำนวนปริมาณงานยังไม่สำเร็จจุล่งมากเท่าที่ควร ปริมาณงานค้างเยอะ ส่วนหนึ่งมาจากจำนวนนักตรวจสอบภาษีที่มีไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 รับผิดชอบอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) อ้างถึงใน พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ระบุว่าปริมาณงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วนั้นมีมากกว่าจำนวนของข้าราชการที่มีอยู่ ส่งผลให้งานมีล้นมือ

1.2 ด้านคุณภาพงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 อยู่ในระดับความสำคัญมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีมีผลการปฏิบัติงานถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ และไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เนื่องจากสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการควบคุมและวิธีการทำงาน ที่มีมาตรฐาน และงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ที่ระบุว่าองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี และคุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนา กุล (2560) ที่ระบุว่า คุณภาพของงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์

1.3 ด้านเวลาในการทำงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 อยู่ในระดับความสำคัญมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากนักตรวจสอบภาษีมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีวิธีการทำงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีนโยบายและกรอบระยะเวลาการทำงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ที่ระบุว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทำ

ให้การทำงานมีความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว และทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ที่ระบุว่า ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องเทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง อาจจะเนื่องจากเพศชายมีการวางแผนและบริหารเวลาทำงาน รวมถึงกล้าตัดสินใจ และรับมือกับผู้เสียภาษีได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ฉัตรไทย (2562) เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.2 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีที่มีอายุช่วง 41-50 ปี กับ อายุช่วง 51-60 ปี จะมีคุณภาพงานและความรวดเร็วในการทำงานมากกว่าอายุช่วง 20-30 ปี กับ 31-40 ปี อาจจะเนื่องจากช่วงอายุที่มากกว่า ผ่านการทำงานและมีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากกว่า รวมถึงทราบขั้นตอน ระเบียบมากกว่า จึงทำให้งานถูกต้องและทำงานได้รวดเร็วกว่านักตรวจสอบภาษีที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนน ทองแสน (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทนสูงชัน มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันไชน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกัน

2.2 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท อาจจะเนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มากกว่า มีความรับผิดชอบในหน้าที่มากกว่า และต้องการเลื่อนขั้นตำแหน่งไปในระดับหัวหน้างาน เพื่อผลตอบแทนที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรดา แก้วมูล (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน สาเหตุที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า อาจมีผลเนื่องมาจากพนักงานที่มี รายได้สูงกว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบและมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการ ทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของพฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน

2.3 นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี และอายุงาน 6-10 ปี มีเวลาในการ ทำงาน และสามารถทำงานได้ปริมาณผลงานที่มากกว่านักตรวจสอบภาษีที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุ งาน 1-5 ปี อาจจะเนื่องจากนักตรวจสอบภาษีที่มีอายุงานมากกว่า จะมีประสบการณ์ทำงานและมีเทคนิค วิธีการ ที่ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงได้เร็วกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนน ทองแสน (2557) ที่ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันหลังการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน (ปี) ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานแตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปีขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

3.1 ปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบ ภาษี ให้ความสำคัญกับด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ในเรื่องความเข้าใจและเห็นความสำคัญในงาน ทำงานอยู่ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีและประมวลรัษฎากร และการได้รับการฝึกอบรมก่อน การปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีวนันท์ สุขุมาลจันทร์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในวิชาชีพกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรอบรู้ในวิชาชีพ ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรตาม ประมวลรัษฎากร การบัญชีภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

โดยรวม และสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมสรรพากร (2565) ได้กล่าวว่า ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี ปฏิบัติการ ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติต้องใช้ความรู้และความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาษีภายใต้การกำกับและนำตรวจสอบและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษี ให้ความสำคัญกับด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ทำความสะอาด โดยตรง สถานที่ทำงานได้มีการจัดแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมมนว ทองแสน (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ คำขมุพ (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ให้ความสำคัญกับด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เหมาะสม ต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริษัทมีการจัดพื้นที่การทำงาน ที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

3.3 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีให้ ให้ความสำคัญกับด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในเรื่องความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ประกอบด้วย ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลในที่ทำงาน ในเวลาที่มีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วุฒิพงค์ ปิคาน (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโตลไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ หัวหน้าแผนกของบริษัทโตลไทยแลนด์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงาน ต้องการทำงานในสถานที่ที่รู้สึกทำงานแล้วสบายใจและต้องการให้เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและปฏิบัติงานตามความคิดเห็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมมนว ทองแสน (2557) ที่ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขต

จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 ปัจจัยในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักตรวจสอบภาษีให้ความสำคัญกับด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในเรื่อง ความเชื่อมั่นในความมั่นคงของหน่วยงาน สวัสดิการ และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงาน ค่าตอบแทน และสังคมการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เนื่องจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ต่างกัน ดังนั้นสำนักงานสรรพากรภาค 2 ควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี โดยอาจจะมีการพิจารณาความยากง่ายของงานตามอายุ และอายุงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่า ประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความชำนาญและความรวดเร็วในการทำงานมากกว่า รวมถึงการให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อหน้าที่งานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังนั้นสำนักงานสรรพากรภาค 2 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ ตั้งแต่การคัดเลือกนักตรวจสอบภาษีที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ โดยมีการทดสอบความรู้ข้อเขียน รวมถึงการสอบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับหลักการบัญชีและประมวลรัษฎากร เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานควรมีการจัดอบรม สอนงาน เพื่อให้ให้นักตรวจสอบภาษีเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่งานที่ตนรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังนั้นสำนักงานสรรพากรภาค 2 ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวน รวมถึงมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ และจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ให้นักตรวจสอบภาษี มีความสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังนั้นสำนักงานสรรพากรภาค 2 ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคีในการทำงาน โดยมีจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

4. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังนั้นสำนักงานสรรพากรภาค 2 ควรให้ความสำคัญกับเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงาน โดยวัดจากปริมาณงาน และความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติได้ และพิจารณาค่าตอบแทนประจำตำแหน่ง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 เช่น ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 มากยิ่งขึ้น

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 เท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จึงควรเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากร จากเดิมที่เป็นเพียงนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 2 เป็นนักตรวจสอบภาษีในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ ภายใต้กรมสรรพากร เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). ประกาศกรมสรรพากร เรื่อง รับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน และเจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน. 28 ธันวาคม 2563.

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2565). หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างอัตราค่าจ้าง. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2565, จาก http://10.26.31.7/jortor/orgreport/MySQLreport_04V2.php?pak=02

- ชีวนันท์ สุขุมาลจันทร์. ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ในวิชาชีพกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- นิ่มนวล แสทนทอง. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต
เครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงษ์กร คุ่มใจดี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงาน
อัยการจังหวัดธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พีรดา แก้วมูล. (2562). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงาน
ใหญ่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พลธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.
การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ
5 ดาว. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วุฒิพงษ์ ปิคาน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
หัวหน้าแผนกของบริษัทโตลไทยแลนด์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแซท
คัสสัน ประเทศไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- สุรวิรัตน์ คำขมภู. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 23. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักงานสรรพากรภาค 2 ส่วนวางแผนและประเมินผล. (2564). บันทึกข้อความ เรื่อง การตรวจคืนภาษี
มูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้นิติบุคคลไว้เกินและแจ้งความประสงค์ขอคืน. 1 กุมภาพันธ์ 2564.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่าย
เทศกิจ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.