

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
Factors affecting the employee work performance
of the Bangkok Area Revenue Office 12

วรินทิพย์ รัตนเดโช
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Varintip Rattanadecho
E-mail : varintip.rt@gmail.com

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 (2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา (3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 159 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน แต่สำหรับระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ระดับชั้นงานต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวมต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวม คือ ลักษณะงาน ความสามารถ และความรับผิดชอบ

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่; สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the employee work performance of the Bangkok Area Revenue Office 12 (2) to study the employee work performance of the Bangkok Area Revenue Office 12 in each parts of personal factors, and (3) to study the factors affecting in the employee work performance of the Bangkok Area Revenue Office 12. The population was 159 persons of the Bangkok Area Revenue Office 12. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The collected data were analyzed using the frequencies, percentages, means and standard deviations. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test) and One-way ANOVA (F-test). If the results had statistical significant values, the results were analyzed in different testing a pair of variable by LSD and Multiple Regression Analysis.

The results of hypotheses showed the population in the Bangkok Area Revenue Office 12 with different gender age and education level did not cause difference in the employee work performance. On the other hand, the population with different duration of work and position degree caused difference in the employee work performance. In conclusion, the factors affecting in the employee work performance of the Bangkok Area Revenue Office 12 are work characteristics aspect, ability and work responsibility aspect.

Keywords : The employee work performance; the Bangkok Area Revenue Office 12

บทนำ

ในฐานะที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากร และขับเคลื่อนทิศทางการเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยมีภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยมีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การขับเคลื่อนและการพัฒนาของกรมสรรพากรเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการที่ข้าราชการเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีความมุ่งมั่นทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจ ที่นำความรู้ความสามารถ กำลังกาย และกำลังใจ ช่วยกันขับเคลื่อนกรมสรรพากรให้พัฒนาทันต่อความผันผวนอย่างไม่หยุดนิ่ง และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ รักษาผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงประชาชนผู้เสียภาษี หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้ความร่วมมือกับกรมสรรพากรในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีอย่างแท้จริง

ปัจจุบันหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนและการพัฒนาของกรมสรรพากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยที่สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผลการบริหารงาน จัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทาง ภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตลอดจนกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาในสังกัด และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร ด้านกรรมวิธีภาษีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้า ขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สืบสวนและติดตาม แหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากร ค้าง ด้านการเงิน การบัญชีสรรพากร ประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

กรมสรรพากรมีหน่วยงานหลักที่จะทำให้การดำเนินงานของกรมสรรพากรบรรลุเป้าหมาย คือการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสรรพากรพื้นที่ และสรรพากรพื้นที่สาขา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งเป็น หน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานโดยมีแนวคิด ที่จะศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา ว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 หรือไม่ และศึกษาปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสามารถ ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดย จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในครั้งนี้โดยมีกลุ่มประชากรคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ในการศึกษาวิจัย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 มีตัวแปรสำหรับการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา

2.1.2 ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสามารถ ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบด้วย

2.2.1 การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.2 การทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

3.ขอบเขตระยะเวลา การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2563 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายซึ่งงานดังกล่าวต้องตรงตามตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา งานมีความท้าทาย น่าสนใจ โดยสามารถใช้ความรู้ความสามารถ อย่างเต็มที่ และมีปริมาณงานในจำนวนที่เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า ความสามารถ หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจะทำได้ เช่น การเรียนรู้ เข้าใจ แก้ไขปัญหา การบริหารจัดการและสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจ ในลักษณะงาน ระเบียบ แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกว่าจะต้องปฏิบัติงาน ไม่ละทิ้งงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และมีอิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานด้วยตนเองในระดับเบื้องต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่ เช่น การรักษาความปลอดภัยความสะอาด พื้นที่ในการทำงานไม่แออัด เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น วัสดุอุปกรณ์ เพียงพอและทันสมัยสำหรับการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณ

งานที่ได้รับมอบหมาย วุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ และค่าครองชีพ การพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน
เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้
บรรลุเป้าหมายทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีความมุ่งมั่น
พยายามทำงานให้ได้ตามจำนวนที่หน่วยงานกำหนด โดยการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ
เวลาทำให้ผู้วิจัย สรุปได้ว่า เวลา หมายถึง ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดซึ่งหน่วยงานเป็นผู้กำหนดระยะเวลาที่
ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด และมีการจัดสรรเวลาที่เหมาะสมกับ
ลักษณะของงาน

การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ซึ่งเป็นการวิจัยที่
มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามสภาพแวดล้อม โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการ
เก็บข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใด
เวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และใช้วิธีการวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรเป็นจำนวนที่แน่นอน ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 159 คน ผู้วิจัยจึง
สอบถามประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์สถิติ เพื่อตอบข้อสมมติฐานการวิจัยในเรื่องที่กำลัง
ศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความต่างๆ เพื่อใช้สร้างเป็น
กรอบแนวคิดและตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็น
แนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้
แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด ในส่วนของแบบสอบถามปลายปิด ผู้วิจัยได้กำหนดตัวเลือก
คำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะ
คำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้อย่างอิสระ โดยแบบสอบถามแบ่ง
ออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของ เจ้าหน้าที่ใน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และ
ระดับการศึกษาโดยจะเป็นคำถามแบบปลายปิด และกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบ
เดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน
ความสามารถ ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ
เป็นคำถามประเมินระดับความคิดเห็น ว่าเห็นด้วยในระดับใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5= เห็นด้วย
มากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3= เห็นด้วยปานกลาง 2= เห็นด้วยน้อย 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 2 ด้าน คือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมายและการทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามประเมินระดับความคิดเห็น ว่าเห็นด้วยในระดับใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5= เห็นด้วยมากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3= เห็นด้วยปานกลาง 2= เห็นด้วยน้อย 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งจะมีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ได้แก่ $4.21 - 5.00 =$ เห็นด้วยมากที่สุด $3.41 - 4.20 =$ เห็นด้วยมาก $2.61 - 3.40 =$ เห็นด้วยปานกลาง $1.81 - 2.60 =$ เห็นด้วยน้อย $1.00 - 1.80 =$ เห็นด้วยน้อยที่สุด

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยจำแนกตาม เพศ ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test

2.2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับชั้นงาน และระดับการศึกษา ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากเห็นด้วยมากที่สุดไปยังเห็นด้วยน้อยที่สุดได้ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสามารถ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ประชากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน

2.2 ประชากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ระดับชั้นงาน ต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัว มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย คือ ลักษณะงาน ความสามารถ และความรับผิดชอบ

3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านเวลา พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตามสมการจะมีจากตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัว มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 2 ตัว ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านเวลา คือ ความสามารถ และความรับผิดชอบ

3.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวม พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัว มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวม คือ ลักษณะงานความสามารถ และความรับผิดชอบ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

1.1 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น พยายาม ทำงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำงานได้สำเร็จตาม จำนวนที่หน่วยงานกำหนด และใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า

เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งสามารถเห็นได้จากปริมาณงานคงเหลือลดลงและผลการจัดเก็บรายได้ที่ใกล้เคียงหรือมากกว่าประมาณการ ซึ่งสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และ นิมมนว ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดมีระดับความคิดเห็นมาก แสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถและการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างดี

1.2 ด้านเวลาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ก่อนหรือทันภายในเวลาที่กำหนด และสามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงาน และมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด สำหรับการประเมินผลงานเพื่อการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านเวลา มีประสิทธิภาพในระดับมาก

2. ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน ทั้งด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และการทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าเพศใดก็ตามก็สามารถปฏิบัติงานได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ นิมมนว ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ช่วงอายุของพนักงานโรงแรมที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ ณัฐวัตร เบ็ญวันปลุก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

2.3 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมี ความเห็นว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานต้องใช้ความรู้พื้นฐาน โดยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะมีความรู้พื้นฐานเป็น ของตัวเองอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติบัตร เป้งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 และนิมนน ทองแสน (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่าระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องอาศัยการสั่งสมประสบการณ์การทำงานที่มากเพียงพอ เพราะงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละงานมี ความแตกต่างกัน และยากง่ายไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับมารวย วิชานุกูล (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่าพนักงานโรงแรมที่มี ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันต่างกันจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557) วิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินค้าเชื้อ ณาการพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงานแตกต่างกันมี ผลต่อความสำเร็จของงานของพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการสินค้าเชื้อ ณาการพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระดับชั้นงาน ต่างกัน ทำให้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในภาพรวม ต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีระดับชั้นงานที่ยิ่งสูงขึ้น ความ รับผิดชอบ และความคาดหวังในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายก็ยิ่งมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557) วิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินค้าเชื้อ ณาการพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อ ความสำเร็จของงานของพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการสินค้าเชื้อ ณาการพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัตติบัตร เป้งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัย จูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหาร ราบที่ 7 พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกอง พันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

3. ผลการวิจัยปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

3.1 ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับลักษณะงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ตรงตามตำแหน่งงาน มีความท้าทาย น่าสนใจ และปริมาณงานมีความเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าหน้าที่เจ้าหน้าที่จะสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน โดยที่งานที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ มีปริมาณที่ไม่มากเกินไป เจ้าหน้าที่ก็จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้างานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงตามตำแหน่งงาน หรือมีปริมาณที่มากเกินไปก็จะไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 64.00 และ ฌัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 แสดงให้เห็นว่ากองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 มีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความท้าทาย และมีอิสระในการทำงาน

3.2 ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับความสามารถ มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจ และแก้ไขปัญหา งานที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความสามารถในการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสามารถมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเนื่องจากการทำงานจะต้องใช้การเรียนรู้ในเบื้องต้นจากระเบียบ แนวปฏิบัติ ข้อกฎหมาย และอื่น ๆ การจัดการบริหารงานที่ได้รับมอบหมายกับเวลาที่มีอย่างจำกัด การถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติ งานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าความสามารถเป็นอีกส่วนหนึ่งของปัจจัยอิทธิพลการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับมาก เนื่องจากทุก ๆ องค์การต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงาน ความสามารถเป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลซึ่งจะมีความเหมาะสมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ของงาน และควรมีความสามารถที่หลากหลายด้าน ทั้งความสามารถที่มีต่องานและต่อบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพเป็นสำคัญ

3.3 ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ว่าความรับผิดชอบมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มี

ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ไม่ละทิ้งงาน มีอิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานในระดับเบื้องต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นเจ้าหน้าที่ที่จะต้องบริหารจัดการปริมาณงาน การจัดลำดับความสำคัญของงานด้วยตนเองซึ่งต้องใช้ความรับผิดชอบของตัวเจ้าหน้าที่อย่างมาก ซึ่งการที่ซึ่งสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความรับผิดชอบในงานเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ยอมทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใช้ความรู้ความสามารถของตนคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ความรับผิดชอบงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3.4 ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง เกี่ยวกับสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ และทันสมัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและบริการผู้มาติดต่อ แต่วัสดุอุปกรณ์และความทันสมัยของเครื่องมือในการทำงานยังมีค่อนข้างน้อยและไม่ทันสมัยเท่าที่ควร แต่เจ้าหน้าที่ก็แก้ไขปัญหาโดยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ณัชพล งามธรรมชาติ (2559) วิจัยเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตทั้งนี้เพราะว่า ทางบริษัทได้มีการสนับสนุนในเรื่องการอำนวยความสะดวกอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานอยู่แล้วเพื่อให้การผลิตงานออกมามีคุณภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับ ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง เกี่ยวกับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ และค่าครองชีพ และได้รับการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานค่อนข้างน้อย แต่การได้รับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ค่อนข้างน้อยนั้น ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังคงต้องปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ ประภัสสร เจริญนาม (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพภาพที่ 3-6 พบว่า ขวัญกำลังใจของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 แต่ไม่สอดคล้องกับ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยค่าจูง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ปัจจัยด้านบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน และมีระดับชั้นงานต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควร เพิ่มผลตอบแทน สวัสดิการ พัฒนาศักยภาพ หรือปัจจัยจูงใจอื่น ๆ เพิ่มเติม ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่อยากทำงานกับ หน่วยงานเป็นเวลานาน เพิ่มโอกาสในการเติบโตในสายงาน

ปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยจูงใจของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสามารถ และความรับผิดชอบ ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถกับเจ้าหน้าที่ เพิ่มการจัดอบรมเพื่อเพิ่ม ความสามารถ มีภาระระบุขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกรมสรรพากรทุกคน เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของกรมสรรพากร
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน กรมสรรพากร เช่น ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการเติบโต ในสายงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

บรรณานุกรม

ณัชพล งามธรรมชาติ.2559. “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด”

ณัฐวัตร เป้งวันปลุก.2560. “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของ ข้าราชการทหาร ประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7”

นลพรรณ บุญฤทธิ์.2558. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี”

นิมนวน ทองแสน.2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี”

ประภัสสร เจริญนาม.2561. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขต บริการสุขภาพภาพที่ 3-6”

- ปัญญาพร ฐิติพงศ์.2558. “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด”
- มารวย วิชาญยุทธนากุล.2560. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ
5 ดาว”
- ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิววงศ์.2559. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติ
งานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร”
- ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์.2557. “การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ ไทยแห่งหนึ่ง”
- สำนักบริหารกลาง กรมสรรพากร.2564. “รายงานประจำปี (Annual Report)” สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม
2564 จาก <https://www.ocsc.go.th/compensation>
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์.2558. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยี
ของธนาคารแห่งหนึ่ง”