

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของ
พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
**FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY PERFORMANCE OF THAI
CUSTOMS DEPARTMENT OFFICERS IN TAX INCENTIVE DIVISION**

อานนท์ ลาภโชติวงศ์

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Anon Lapchotiwong

E-mail : anon102135@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากรกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากรกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จำนวน 224 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรต่างกัน มีประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยจูงใจในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร คือ ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต ส่วนปัจจัยก้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพ และด้านการกำกับดูแล

คำสำคัญ : พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร, ประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) To study the factors affecting the efficiency performance of Thai Customs Department officers in Tax Incentives Division. (2) To study the factors affecting the efficiency performance of Thai Customs Department officers in Tax Incentives Division divided by personal factors. (3) To study Motivation Factors, Hygiene Factors and Accounting Factors which affect the efficiency performance of Thai Customs Department officers in Tax Incentives Division. In this study, the identified population consists of 224 Thai Customs Department officers in Tax Incentives Division. The questionnaire was used as a tools for data collection which was separated into 4 parts; personal data, the questionnaire of factors related to the organization including Motivation Factors and Hygiene Factors, the questionnaire of Accounting Factors and the questionnaire involving efficiency performance of Thai Customs Department officers in Tax Incentives Division

The results were as follows: the difference of gender, age, marital status, education, position, and affiliation has no significant impact on the officers' efficiency performance. However, Motivation Factors, Hygiene Factors and Accounting Factors do affect the officers' efficiency

performance. The study also suggested that the difference of time frame between various tasks and the Motivation Factors including Possibility of Growth, Job Security, Status, and Supervision have a statistically significant effect on the officers' efficiency performance by 0.05.

Keywords : Thai Customs Department Officers in Tax Incentives Division, Efficiency Performance

บทนำ

กรมศุลกากร ถือเป็นหน่วยงานจัดเก็บที่สำคัญอีกหนึ่งหน่วยงานของกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมทั้งเก็บภาษีแทนกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นรายได้แผ่นดิน เมื่อพิจารณาจากผลการจัดเก็บรายได้ศุลกากรและรายได้ที่จัดเก็บแทนหน่วยงานอื่นของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ปีงบประมาณ 2564 เปรียบเทียบกับประมาณการและปีก่อน พบว่า การจัดเก็บรายได้ศุลกากร ปีงบประมาณ 2564 รวมทั้งสิ้น 65 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 113 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 63.48 สำหรับรายได้ที่เก็บแทนหน่วยงานอื่น 0.25 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 0.75 ล้านบาท หรือร้อยละ 75

การลดลงของผลการจัดเก็บรายได้ดังกล่าว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลเกี่ยวเนื่องจากประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ของพนักงานศุลกากร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยด้านบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เพื่อพัฒนาองค์กรและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยด้านบัญชี น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานสุทธการ สังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จำนวน 224 คน

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านบัญชี ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางกำหนดนโยบายและวางแผนให้ตรงกับความต้องการขององค์กร เพื่อปรับปรุงและฝึกอบรมให้แก่ทุกคนในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

Peterson and Plowman (1989) ได้เสนอแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน คือ งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง รวดเร็ว มาตรฐานเป็นไปตามความต้องการ นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามคาดหวังขององค์กร ซึ่งทางองค์กรเองควรจัดการปริมาณงานและแผนบริหารงาน

ให้มีความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางไว้ 3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และองค์กรควรมีวิธีการจัดการที่เกี่ยวข้องกับปริมาณงานที่ดี เพื่อให้มีความสะดวก ลดความผิดพลาดและเพื่อให้ทันตามเวลาที่กำหนด 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือ องค์กรจะต้องมีการใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมกับงาน ซึ่งการจัดการทรัพยากรขององค์กรเองก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และวิธีการก็คือ จะต้องลงทุนน้อยและสร้างผลกำไรให้มากที่สุด กล่าวคือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

Herzberg (1959) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งได้กล่าวถึง ปัจจัยจูงใจ ไว้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ คือ สิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตก็ย่อมเพิ่มขึ้น และทำให้นุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นใ้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวก โดยปัจจัยจูงใจมี ดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จ คือ การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กรได้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จเรียบร้อยก็ย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จนั้น 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ คือ บุคลากรในองค์กรได้ให้การยอมรับ ให้การชมเชย ให้การยกย่อง จากเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาของตนเอง และอาจจะแสดงออก เช่น การพูดให้กำลังใจ การปรบมือแสดงความยินดี 3) ด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่งานมีความท้าทายและน่าสนใจ ซึ่งจะต้องใช้ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ความคิดสร้างสรรค์ หรืออาจจะป็นงานที่สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้โดยลำพัง 4) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับหน้าที่ที่สำคัญหรือมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งไม่ถูกควบคุมมากจนขาดอิสระในการทำงานหรือการตัดสินใจ 5) ด้านความก้าวหน้าและความเป็นไปได้ในการเติบโต หมายถึง เมื่องานประสบผลสำเร็จก็ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ทำให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการได้รับโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม เป็นต้น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

Herzberg (1959) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งได้กล่าวถึง ปัจจัยค่าจูน ไว้ดังนี้

ปัจจัยค่าจูน คือ ปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ไม่ได้เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยค่าจูนนั้นจะช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง โดยปัจจัยค่าจูนมี ดังนี้ 1) ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการจัดการและการบริหารงานขององค์กร รวมไปถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 2) ด้าน หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงาน เช่น เงิน หรือสิ่งอื่นๆ ที่เป็นรางวัล โดยรวมถึงการเลื่อนเงินเดือน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ 3) ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ แสง สี เสียง อากาศ เป็นต้น และรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พுகุญ ช่วยเหลือซึ่งกันและสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน 5) ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน ซึ่งรวมไปถึงรับรู้ความรู้สึกถึงความมั่นคงขององค์กรตนเองด้วย 6) ด้านสถานภาพ หมายถึง องค์กรประกอบ รูปแบบหรือลักษณะของงานที่ได้ปฏิบัติ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เช่น การได้รับเงินประจำตำแหน่ง การได้รับรถประจำตำแหน่ง รวมไปถึงการงานที่มีศักดิ์ศรีและมีเกียรติ 7) ด้านการกำกับดูแล หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการ การดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้และความสามารถ โดยทำหน้าที่ด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านบัญชีในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

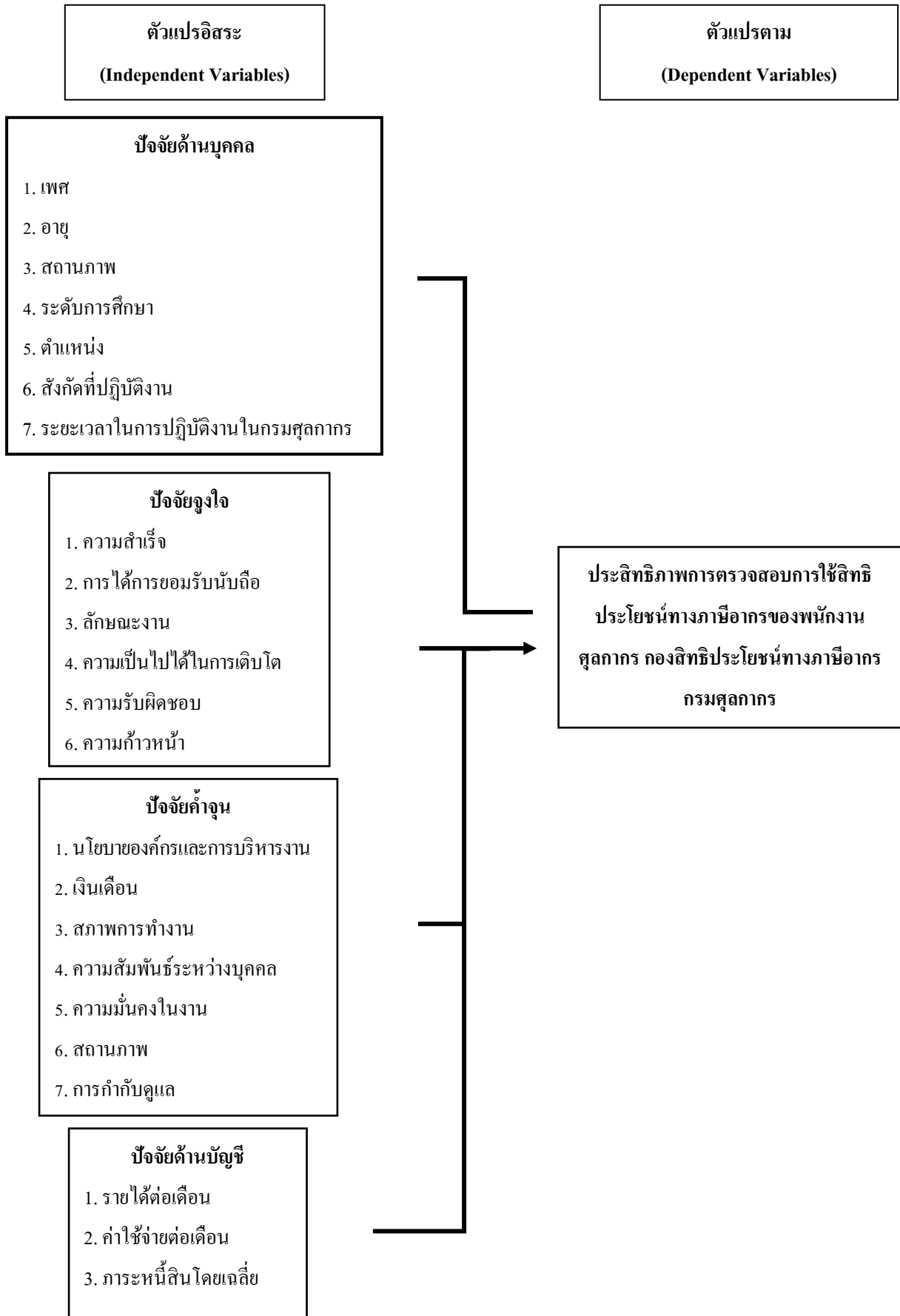
รายได้ ตามสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) หมายถึง กระแสรับของประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (ก่อนหักค่าใช้จ่าย) ตามรอบระยะเวลาบัญชี ซึ่งเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติของกิจการ เมื่อกระแสรับนั้นส่งผลทำให้ส่วนของเจ้าของนั้นเพิ่มขึ้น แต่ไม่รวมถึงเงินลงทุนที่ได้รับจากผู้มีส่วนร่วมการลงทุนในส่วนของเจ้าของ

ค่าใช้จ่าย ตามสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2565) ได้ให้หมายไว้ว่า การลดลงของประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในรอบระยะเวลารายงาน หรือการลดค่าของสินทรัพย์ หรือการเพิ่มขึ้นของหนี้สิน โดยส่งผลให้ส่วนของเจ้าของลดลงด้วย ซึ่งไม่รวมถึงการแบ่งให้กับเจ้าของ และกิจการควรรับรู้ค่าใช้จ่ายเมื่อกิจการคาดว่าจะเสียประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคต อันเนื่องมาจากการลดลงของสินทรัพย์ หรือการเพิ่มขึ้นของหนี้สิน และกิจการสามารถวัดมูลค่าของประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตได้อย่างน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายตามคำนิยามจะรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดำเนินงานตามปกติของกิจกรรมหลักและผลขาดทุนด้วย โดยผลขาดทุนที่อาจจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมตามปกติของกิจการหรือไม่ก็ได้ เช่น ขาดทุนจากการขายสินทรัพย์ ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งตามปกติแล้วผลขาดทุนเมื่อมีการรับรู้จะแสดงเป็นรายการแยกต่างหาก โดยมักแสดงสุทธิจากรายได้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของกิจการ

หนี้สิน ตามสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2565) ได้ให้หมายไว้ว่า ภาระผูกพันปัจจุบันของกิจการ ซึ่งเป็นผลจากเหตุการณ์ในอดีตที่การชำระภาระผูกพันนั้นคาดว่าจะส่งผลให้กิจการต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ส่วน “ประมาณการหนี้สิน” หมายถึงหนี้สินที่มีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับจังหวะเวลาหรือจำนวนที่ต้องจ่ายชำระ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน และปัจจัยด้านบัญชี
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research Design) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบุคลากร สังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ตามโครงสร้างมีจำนวน 258 คน แต่บรรจุและปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีจำนวน 224 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง โดยงานวิจัยนี้มีค่า IOC เท่ากับ 0.977 2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด โดยงานวิจัยนี้มีค่า Cronbach เท่ากับ 0.943

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยด้านบัญชี และประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานบุคลากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

2. สถิติเชิงอนุมาน จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานบุคลากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร โดยจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ โดยจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมสุทธการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งหากพบว่ามี ความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD ต่อไป

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และปัจจัย ด้านบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงาน สุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

พนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี (GEN Y) จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 สังกัดที่ปฏิบัติงาน คือ ส่วนคินอากรเพื่อการส่งออก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมสุทธการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.39

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.507 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.564

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกการ โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล พบว่า พนักงานสุลกการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกการ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมสุลกการต่างกัน มีประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกการ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยจุดใจ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยด้านบัญชีในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกการ

ปัจจัยจุดใจ ปัจจัยค่าจูนและ ปัจจัยด้านบัญชีในการ ตรวจสอบการใช้สิทธิ ประโยชน์ทางภาษีอากร	β	Std. Error	Beta	t	Sig	F	Sig.
ค่าคงที่	0.419	0.259		1.617	0.107	20.596	0.001*
1. ด้านความสำเร็จ	0.059	0.076	0.051	0.778	0.438		
2. ด้านการได้การยอมรับนับถือ	0.014	0.078	0.014	0.179	0.858		
3. ด้านลักษณะงาน	-0.004	0.072	-0.004	-0.056	0.955		
4. ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต	0.157	0.071	0.175	2.225	0.027*		
5. ด้านความรับผิดชอบ	-0.027	0.068	-0.030	-0.390	0.697		
6. ด้านความก้าวหน้า	0.018	0.060	0.024	0.305	0.760		
7. ด้านนโยบายขององค์กรและการ บริหารงาน	0.124	0.076	0.132	1.639	0.103		
8. ด้านเงินเดือน	0.056	0.066	0.065	0.853	0.395		
9. ด้านสภาพการทำงาน	0.031	0.070	0.031	0.434	0.665		
10. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.093	0.073	0.095	1.276	0.203		
11. ด้านความมั่นคงในงาน	0.162	0.076	0.157	2.132	0.034*		
12. ด้านสถานภาพ	0.092	0.040	0.149	2.299	0.023*		
13. ด้านการกำกับดูแล	0.136	0.059	0.150	2.313	0.022*		
14. ด้านรายได้	1.536E-6	0.000	0.043	0.587	0.558		
15. ด้านค่าใช้จ่าย	1.799E-6	0.000	0.040	0.554	0.580		
16. ด้านหนี้สิน	1.712E-6	0.000	0.025	0.533	0.595		

$R = 0.784$, $R^2 = 0.614$, Adjust R Square = 0.584, SEE = 0.364

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1 ปัจจัยมุ่งใจในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ

5.2 ปัจจัยค้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพ และด้านการกำกับดูแล มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ

ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ ได้ร้อยละ 61.4 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 61.4 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.259 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ = 0.162 (ด้านความมั่นคงในงาน) + 0.157 (ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต) + 0.136 (ด้านการกำกับดูแล) + 0.092 (ด้านสถานภาพ)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ ให้ระดับคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดช่วยให้ท่านปฏิบัติงานของกรมสุทธการ อย่างเต็มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่า พนักงานสุทธการ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุทธการ มีความสามารถ มีความตั้งใจและความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยการบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถวางแผนการทำงานโดยใช้เวลาได้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งรวมถึงได้คำนึงถึงต้นทุนในการปฏิบัติงาน และจัดการใช้ทรัพยากรได้อย่าง

ประหยัดและคุ้มคำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะ ศรีวิชัย (2563) พบว่า เจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติในจังหวัดสกลนคร ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากทางอุทยานแห่งชาติได้มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ความถนัดในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการป้องกันและปราบปรามการบุกรุกป่าไม้และสัตว์ป่าภายในบริเวณพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นภารกิจหลักของอุทยานแห่งชาติอีกด้วย

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกากร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานสุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกากร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมสุลกากรต่างกัน มีประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้วยประสบการณ์ในการทำงาน มุมมองแนวคิด และความรู้ที่สั่งสมมาจากการทำงานที่ต่างกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานสุลกากรที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สะโคอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง (2565) ที่พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ วิลาสิณี ใจฟองใส (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานเอกชนที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันั้น เนื่องจากประสบการณ์ความรู้ มุมมองแนวคิด และแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมสุลกากร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานสุลกากร กองสิทธิ

ประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต แสดงให้เห็นว่า พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ให้ความสำคัญมากกับการได้รับการพัฒนา ให้มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ โดยหากได้รับการสนับสนุนให้ไปฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ และผลสำเร็จของงานที่ทำมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานศุลกากรเองก็จะเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาเส้นทางในอาชีพของตนเอง มีผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร ชุมบางหมั่ง (2556) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว

2. ปัจจัยค้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ดังนี้

2.1 ด้านความมั่นคงในงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ให้ความสำคัญกับด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นคงในชีวิต โดยกรมศุลกากรได้สถาปนามาแล้ว 149 ปี และยังเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ค่าอากรและภาษีอื่นๆ เพื่อพัฒนาประเทศรวมถึงกรมศุลกากร มีแผนในการขยายกรอบอัตรากำลังเพื่อรองรับกับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อพนักงานศุลกากรมีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในชีวิตและความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพงา เฟ็งนาเรนทร์ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ คือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารเทศบาล มีความมั่นคงในงานหรือการได้รับเงินเดือน

และค่าตอบแทนมากขึ้น จะมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวมก็จะมากขึ้นด้วย

2.2 ด้านสถานภาพ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบุคลากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ให้ความสำคัญกับด้านสถานภาพมากในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การทำงานด้านการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของพนักงานบุคลากร ทางหน่วยงานควรมีการเพิ่มหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานบุคลากรที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อพบความผิดอันเป็นการทำให้ภาครัฐเสียหาย อันเป็นการได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การทำงานจากสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ กล่าวคือ องค์กรควรปรับปรุงแก้ไขงานที่ได้มอบหมายให้กับพนักงานหรือการให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอุปสรรคในการทำงานและเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก สถานภาพ คือ องค์กรประกอบ รูปแบบหรือลักษณะของงานที่ได้ปฏิบัติ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม และ

2.3 ด้านการกำกับดูแล แสดงให้เห็นว่า พนักงานบุคลากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ให้ความสำคัญกับด้านการกำกับดูแล โดยผู้บังคับบัญชามีการออกคำสั่งอย่างมีเหตุผล มีความยุติธรรม และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และมอบหมายงานตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวภา ตรีพงษ์ (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ของสำนักงานอัยการสูงสุด กล่าวคือ การที่ผู้บังคับบัญชามีความเท่าเทียม สร้าง

ความเป็นธรรม และเอาใส่ใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา อีกทั้งพร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเที่ยงธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ของตนเองนั้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ต่อไปในอนาคต ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรต่างกัน มีประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแตกต่างกัน ดังนั้นทางหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญ โดยอาจจะเน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างรุ่นที่ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับรุ่นน้องที่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการบอกเล่าประเด็นปัญหาที่เคยพบและแนวทางในการแก้ไขปัญหา เทคนิคในการทำงาน และวิธีการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต และปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน ด้านการกำกับดูแล และด้านสภาพภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงควรติดตามผลการดำเนินงานของประกาศกรมศุลกากรที่ 161/2558 เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร ที่มีหลักเกณฑ์และแนวทางพิจารณาในการย้าย โอน หรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการ

พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ควรกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความใส่ใจ ยุติธรรม มอบหมายงานตามความถนัดและเหมาะสมของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และทราบถึงความแตกต่างของข้อมูลพนักงานศุลกากรในส่วนงานต่างๆ ภายในกรมศุลกากร

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของพนักงานศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เช่น ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงปัจจัยทางด้านความผูกพันของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลาย งานวิจัยจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3. การนำกรอบแนวความคิดในการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ไปใช้ ควรมีการประยุกต์ปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมตัวแปร ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษาหรือต้องการใช้ และให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาวิจัยด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2565). รายงานประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จากเว็บไซต์

<https://www.customs.go.th>

จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สี่มาธุรกิจ

จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี.

ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.

พิมพ์ภา เฟื่องนาเรนทร์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล

สำหรับผู้สูงอายุ. คุชฎินิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.

- มานะ ศรีวิชัย. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.สกลนคร.
- เยาวภา ตรีพงษ์. (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป สำนักงานอัยการสูงสุด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- วิลาสิณี ใจผ่องใส (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- สุดารัตน์ สะโคอยู่ และแสงจิตต์ ใต้แสง. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์. 24(2) : 1 – 10.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (ปัจจุบัน คือ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์) (2538). ศัพท์บัญชี. สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work, by Frederick Herzberg and others. New York: John Wiley and Sons.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.