

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร  
FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF GOVERNMENT PERSONNEL  
IN LARGE BUSINESS TAX ADMINISTRATION OFFICE REVENUE DEPARTMENT

วราทิตย์ จินดาน้อม  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Waratid Jindanom  
E-mail: 6514991007@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำนวน 241 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาโดย Google form และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, One way ANOVA และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นตำแหน่งชำนาญการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 บาท ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย ที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของบุคลากร ในกองบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน สมมติฐาน การวิจัย ที่ 2 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ บุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการทำงาน

## **Abstract**

The purpose of this research was to: (1) study the work efficiency of personnel in the Large Business Tax Administration Division of the Revenue Department, (2) examine differences in their work efficiency based on personal factors, and (3) investigate work-related factors that affect their performance. The sample group consists of 241 personnel from the Large Business Tax Administration Division. Data collection was conducted using an online questionnaire developed with Google Forms. The collected data was analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing with inferential statistics, including independent t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The findings from this study will provide valuable insights into the efficiency of personnel and the significant personal and work-related factors that influence their performance, which can help develop strategies to enhance the division's overall productivity.

The research findings reveal that most personnel in the Large Business Tax Administration Division of the Revenue Department are female, aged between 31 and 40 years, and hold a bachelor's degree. They have been working for over 10 years and have an average monthly income of 10,001 – 20,000 Baht. The work-related factors affecting their performance are rated highly, with the highest averages in relationships with colleagues, job security and advancement, knowledge and understanding of the job, and work environment, respectively. The overall work efficiency of the personnel is also rated highly, with the highest averages in the quality of work, speed of work, and quantity of work, respectively.

The hypothesis testing results indicate that personal factors such as gender, age, education, position level, years of service, and average monthly income significantly affect the work efficiency of personnel in the Large Business Tax Administration Division of the Revenue Department. Furthermore, work-related factors including knowledge and understanding of the job, relationships with colleagues, work environment, and job security and advancement also significantly influence the personnel's work efficiency.

Keywords: work efficiency

## บทนำ

กรมสรรพากร ถือเป็นราชการระดับกรม ที่อยู่ภายใต้กระทรวงการคลัง โดยมีหน้าที่หลัก ดังนี้ 1.หน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2.หน้าที่เสนอนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง 3.หน้าที่ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2560) เพื่อทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม บุคลากรของกรมสรรพากร จึงต้องพัฒนาตัวเอง และมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานตรงตามเป้าหมายของกรมสรรพากร ซึ่งถ้าให้ ความสำคัญกับบุคคลากร ตามองค์ประกอบดังนี้ ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จะสามารถส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจและส่งเสริมกำลังใจให้กับบุคลากร ด้านสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร จะสามารถทำให้องค์กร มีความผูกพันกัน และมีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้นที่ดียิ่งขึ้น

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ที่มีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐ โดยจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน เพื่อให้ประเทศเกิดการพัฒนา ไปพร้อมกับเศรษฐกิจ โดยที่มีหน้าที่ๆ เพื่อตอบโจทย์วิสัยทัศน์ (Vision) และนโยบายของภาครัฐ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศ มีความมั่นคงทางด้านต่างๆ เช่น การสร้างระบบสาธารณสุขูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน การใช้จ่ายด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา หรือสวัสดิการของรัฐ เป็นต้น โดยกรมสรรพากร เป็นกรมที่มีขนาดองค์กรที่ใหญ่ ซึ่งแตกต่างจากองค์กรของเอกชน เพราะว่ากรมสรรพากร ไม่ได้มีเป้าหมายแสวงหากำไร แต่มีหน้าที่หลัก คือ การสนองนโยบายของรัฐบาล ซึ่งที่มาของเงินทุนในการดำเนินงานของกรมสรรพากร มาจากภาษีของประชาชน (บุคคล หรือนิติบุคคล) ทั้งสิ้นทำให้ประชาชน (บุคคล หรือนิติบุคคล) ในประเทศ คาดหวังในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ และใช้อำนาจโดยมีจริยธรรม และความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้รวมถึงผู้บริหาร และเจ้าพนักงานระดับสูงถึงระดับล่างสุด ซึ่งต้องปฏิบัติงานโดยมีความรับผิดชอบ และมีศักยภาพและประสิทธิภาพ โดยที่จะต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกชั้นตอน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ

ปัจจุบัน กรมสรรพากร มีการจัดตั้งกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อให้บริการ และจัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้เสียภาษีที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลขนาดใหญ่ คือ นิติบุคคลที่มีรายได้ปีละ 500 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งมีผู้เสียภาษีที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดเก็บภาษีประมาณ 4120 ราย โดยได้มีการเป็นประเภทกิจการจำนวน 57 กลุ่ม เช่น กิจการปิโตรเลียม กิจการสื่อสาร กิจการธนาคาร กิจการพืชผลเกษตร กิจการค้าอสังหาริมทรัพย์ กิจการรับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น (กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่, 2567) โดยมีเงินภาษีที่เรียกเก็บได้นั้น คิดเป็นร้อยละ 50-60 (กรมสรรพากร, 2567) ของภาษีเงินได้ที่สามารถเรียกเก็บได้ทั่วประเทศ ดังนั้นถ้าธุรกิจขนาดใหญ่ดังกล่าว ผิดพลาดในการชำระภาษีจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมทั้งหมดของประเทศ ประกอบด้วยการปฏิบัติงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ในปัจจุบันเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้การปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่เป็นอย่างมาก ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักอันดับแรกต้นๆ ที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จของประเทศ และองค์กรกรมสรรพากร ดังนั้นการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และปรับแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษี

ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด ในการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร มีขอบเขตของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำนวน 539 ราย (จากข้อมูลอินเทอร์เน็ต ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2567)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จากข้อมูลอินเทอร์เน็ตของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2567 พบว่ามีบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำนวน 539 ราย เพื่อหาจำนวนของตัวอย่างในการศึกษา ได้เลือกใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อการคำนวณที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคาดเคลื่อนที่ 5% (Taro Yamane, 1973) พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ควรนำมาใช้ในการศึกษา ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 230 ราย และผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยสำรองไว้เพื่อป้องกันความผิดพลาด กรณีแบบสอบถามมีความไม่สมบูรณ์จำนวน 11 ตัวอย่าง ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 241 ตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยในการทำงาน คือ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

2. เพื่อทราบถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

3. เพื่อทราบถึง ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ บุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

4. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผน หรือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และ ปรับแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษี ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานต่อไป

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากร

กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการปฏิบัติการทางภาษี การเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภค ภายในประเทศตามกฎหมายประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแหล่งรายได้หลัก สำหรับรัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ ปีโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และการบริหารจัดการภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การแข่งขัน ในการผลิตและการส่งออก การลงทุน การสร้างความเท่าเทียม และเพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2565)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) อ้างถึง ปรียาพร วงศ์อนุตร (2560) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ไม่แตกต่างกัน

วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) อ้างถึง ศักดิ์ชัย มณีวรรณ (2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

นางสาวรุ่งนภา แก้วถิ่นเกต (2563) อ้างถึง สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก (2561) ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) อ้างถึง แสงจิตต์ ไต้แสง และสุदारัตน์ สะโดอยู่ (2565) ผลการวิจัยกล่าวไว้ว่า ปัจจัยในการทำงาน คือ ต้องรู้เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน ที่ตนเองนั้นปฏิบัติงานอยู่ โดยที่ปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร หรือปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง ฉะนั้นบุคลากรทุกคนต้องทำความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน 2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ธนภรณ์ พรรณราย (2564) อ้างถึง Certo (2007) ได้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ส่วนความเป็นประสิทธิผล (Effectiveness) ไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผ่านการใช้ทรัพยากรหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

สุรรัตน์ คำขมภู (2563) อ้างถึง Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านหลัก คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ต่อมาเป็นการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ที่พัฒนาโดย Google form และกระจาย ส่งแบบสอบถาม โดยการวาง QR CODE ให้สแกนเพื่อตอบแบบสอบถามใน Google form ไว้ตรงสถานที่สำหรับลงชื่อเข้าทำงานของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ สำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 241 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลในช่วง ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลครบถ้วน และได้ข้อมูลตามจริงทั้งหมด จำนวน 241 ชุด จึงดำเนินการยกเลิกการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และ Excel โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ประมวลผลมาในรูปแบบของ Google Form

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และ Excel โดยนำข้อมูล que เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ประมวลผลมาในรูปแบบของ Google Form สามารถแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหาร ภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ Independent t-test จำแนกตาม อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรต่างกัน หรือไม่ ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการศึกษา

บุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นตำแหน่งชำนาญการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001 - 20,000 บาท

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย ที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ให้แตกต่างกัน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย ที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

2. ปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

3. ปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

### **บทสรุปและข้อเสนอแนะ**

#### **อภิปรายผล**

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ให้แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ให้แตกต่างกัน สำหรับระดับการศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ



ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ สุรรัตน์ คาชมภู (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่ง ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพศิตธรรม (2563) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า สถานการณ์ดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการตอบสนองต่อปัจจัยจึงใจเป็นอย่างมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณษา บุญนิติภาพ (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ระดับเงินเดือน พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่าทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร แบ่งแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้และความเข้าใจงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน กล่าวได้ว่าบุคลากรให้ความสำคัญถึงการมีความรู้ความเข้าใจในตัวเองงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบต่องานของตนเอง รวมถึงระเบียบการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ที่สามารถบริหารจัดการการทำงาน และปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องไปกับงานวิจัยของ นางสาวรุ่งนภา แก้วถิ่นเกต (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ศาลในภาค 6 พบว่า ปัจจัยจึงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยปัจจัยจึงใจด้านลักษณะของงาน ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยในการทำงานด้านความรู้และความเข้าใจงานของผู้วิจัย ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน จากการผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงาน เพียงหนึ่งด้าน แสดงให้เห็นว่า การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่รวมไปถึง ผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเวลาที่มีคำถามหรือปัญหา จะทำให้คุณภาพของงานมีประสิทธิภาพ หมายถึงสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

และตรงตามมาตรฐาน รวมถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าสนใจ น่าเชื่อถือ สอดคล้องไปกับงานวิจัยของ นางสาวรุ่งนภา แก้วถื่นเกตุ (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน กล่าวคือบุคลากรมองว่าพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านความสะอาด ด้านอากาศ รวมไปถึงเครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์อื่นๆที่มีเพียงพอ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในแง่ของการทำงานได้ตรงตามแผนงานและเวลาที่กำหนด ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งอาจรวมถึงการมีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่มาเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวจิราพร ชุมบางหมัง (2556) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ใช้เป็นตัวแปรทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด ได้โดยตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 11 ( $R^2 = 0.11$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยเชิงจิตในการทำงานด้านสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด

2.4 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน จากการผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน กล่าวได้ว่า บุคลากรต้องการความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมุ่งหวังจะเติบโตก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป รวมทั้งคาดหวังว่าหน่วยงานมีความมั่นคงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพราะมีความคาดหวังต่อสายงานที่ได้ทำอยู่จะสามารถนำมาสู่ความมั่นคงก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานมากที่สุด สอดคล้องไปกับงานวิจัยของ นางสาวสิริวิวัฒน์ สายวิวัฒน์ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig. ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร มีข้อที่น่าสนใจและต้องมีการปรับปรุง ดังนี้

1. จากการอภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2 สำหรับปัจจัยการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจงานพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความรู้และความเข้าใจงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน จากการศึกษา พบว่าบุคลากรในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร มีปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการควรมีการศึกษาและให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน

ให้มากขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น

2. จากการอภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2 สำหรับปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ในที่ทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงานเพียงหนึ่งด้าน ดังนั้นกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ควรพิจารณา ให้ความสำคัญ และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน เช่น การเพิ่มกิจกรรมสานความสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

3. จากการอภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2 สำหรับปัจจัยการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านดังกล่าว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ดังนั้นกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ควรพิจารณา ให้ความสำคัญ และแก้ไข ปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การเพิ่มพื้นที่ให้มีอากาศถ่ายเทที่สะดวก มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ การให้ความสำคัญและแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ได้เป็นอย่างดี

4. จากการอภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2 สำหรับปัจจัยการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน พบว่า บุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร เห็นถึงความสำคัญในปัจจัยความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่ การงานเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาส่งเสริม ด้านความมั่นคงในหน้าที่ การทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ได้อย่างดียิ่ง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษา ปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในกองบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อาทิ ความผูกพันองค์กร การรับรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้าง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร ในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร

2. ควรมีการศึกษา ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และเปิดใจให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกองอื่น เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และเกิดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2560). หน้าที่ของกรมสรรพากร สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2567, จาก <https://www.rd.go.th/8501.html>
- กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่. (2567). จำนวนกลุ่มประเภทกิจการ สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2567, จาก <https://rdsrv.rd.go.th/>
- กรมสรรพากร. (2567). กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เก็บภาษีได้ คิดเป็นร้อยละ 50-60 ของภาษีที่เก็บได้ทั่วประเทศ สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2567, จาก <https://rdsrv.rd.go.th/>
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2567). ข้อมูลบุคลากรในกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2567, จาก <https://rdsrv.rd.go.th/>
- ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร. (2565). ประวัติการจัดตั้งและแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2567, จาก <https://www.rd.go.th/327.html>
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/11704>
- วิษณุ กิตติพงษ์วรการ (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/975/1/g601130402.pdf>
- ศักดิ์ชัย มณีวรรณ (2561). องค์ประกอบเชิงยืนยันของการซื้อผลิตภัณฑ์สโมสรรฟุตบอล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mbakkujournal/article/view/161250>
- สุริรัตน์ คำชมภู. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567
- พงศกร ฐานีการ (2563). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมธนารักษ์ ปริญญมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise\\_bangkok13\\_06102020/6117950086.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_bangkok13_06102020/6117950086.pdf)
- นิตา ประพุดติธรรม (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567

- นวลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณสุข ที่วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humannstru62/article/view/259458>
- สุพรรณษา บุญนิติภาพ (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/248485>
- นิสราร รอดนุช (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของประชากรกลุ่ม Generation Y การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567
- รุจิรา แสงผา (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567
- สมัยยา นาคนาวา (2564). ทักษะคติ พฤติกรรม และส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อทัศนคติการใช้บริการร้านอาหารฮาลาลของผู้บริโภคที่ไม่ใช่มุสลิม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจบริการ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcglclefindmkaj/https://dtc.ac.th/wp-content/uploads/2021/04/20>
- อายุส ยุวรี (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจแบบ start-up การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567
- แสงจิตต์ ไต้แสง (2565). แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/257112/174941>
- สุดารัตน์ สะโดอยู่ (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/260603/174835>
- รุ่งนภา แก้วถิ่นเกิด (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567

จิราพร ชุมบางหม้ง (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมาธุรกิจ จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/7855>

Peterson and Plowman (1989). Theory in Public Relations Brings Sense

Griffeth, Hom, and Gaertner (2543). Retaining Valued Employees

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3" Ed). New York: Harper and Row Publications