

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting the Work Performance of Tax Auditors
in the Bangkok, Thailand

กุศลีน บุญบันดาล
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kusalin Boonbandarl
E-mail: 6614154105@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักตรวจสอบภาษีที่มีเพศ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และนักตรวจสอบภาษีที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยจิตใจและทักษะวิชาชีพ ด้านทักษะการจัดการองค์กร ด้านทักษะการจัดการตนเอง ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจิตใจ, ทักษะวิชาชีพ

ABSTRACT

This research aimed to examine factors affecting the performance of tax auditors in Bangkok. The sample consisted of 400 tax auditors in Bangkok. The results revealed that tax auditors of different genders had similar performance, with a statistical significance of 0.05. Tax auditors of different ages, education levels, job positions, incomes, and work experiences had statistically significant performance differences of 0.05. Motivational factors and professional skills, including organizational management skills, self-management skills, achievement, advancement, and recognition, significantly influenced the performance of tax auditors in Bangkok, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Performance efficiency, Motivational factors, Professional skills

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสำคัญของภาครัฐที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจากประชาชนและภาคธุรกิจ เพื่อเป็นรายได้ของประเทศ โดย “นักตรวจสอบภาษี” ถือเป็นส่วนหลักในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินการเสียภาษีให้ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ ปัจจุบันกรมสรรพากรมีสำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค พื้นที่ 119 พื้นที่ และสาขา 850 สาขา (กรมสรรพากร, 2568) โดยมีการจัดเก็บรายได้ ในช่วงเดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนเมษายน 2568 กรมสรรพากรจัดเก็บได้ 1,138,182 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2568)

ในยุคที่เศรษฐกิจและการบริหารภาครัฐมีความซับซ้อนมากขึ้น จากปัจจัยทั้งสงครามการค้า การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมผู้สูงอายุ และเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ภาระงานของนักตรวจสอบภาษีเพิ่มขึ้นอย่างมาก ต้องอาศัยทั้งความรู้ทางวิชาชีพและแรงจูงใจในการทำงานเพื่อก้าวชิงประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในหน่วยงานภาครัฐ เช่น การขาดแรงจูงใจ การเลื่อนตำแหน่งล่าช้า ภาระงานสูง และสภาพแวดล้อมที่กดดัน ล้วนส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีฐานภาษีขนาดใหญ่ ผลการวิจัยจะช่วยให้กรมสรรพากรนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนานโยบายด้านทรัพยากรบุคคล การจัดสรรภาระงาน และการพัฒนาทักษะวิชาชีพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ

Herzberg (1959) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) จากงานวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีแรงจูงใจและค้ำจุน (Motivation and Hygiene Theory) ซึ่งมีการส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน โดย Herzberg ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจและค้ำจุน (Motivation and Hygiene Theory) ไว้ดังนี้ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน (Content Factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน การมีปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับเงิน แต่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองและความสำเร็จส่วนบุคคล โดยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จ (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และความเจริญเติบโต (Growth) 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ที่ส่งผลต่อ ความไม่พึงพอใจในงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ บริบทของงาน และส่วนใหญ่มักต้องจ่ายเงินในการแก้ไขปัญหา โดยปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration) การกำกับดูแล (Supervision) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Supervisor) สภาพการทำงาน (Working conditions) เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) สถานะ (Status) และความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะวิชาชีพ

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ฉบับที่ 3 (International Education Standard (IES3) (2557) ได้กำหนดผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางวิชาชีพที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องแสดงให้เห็นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก ทักษะทางวิชาชีพ ได้แก่ ทักษะทางปัญญา (Intellectual) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and communication) ทักษะการจัดการตนเอง (Personal) และทักษะการจัดการองค์กร (Organizational)

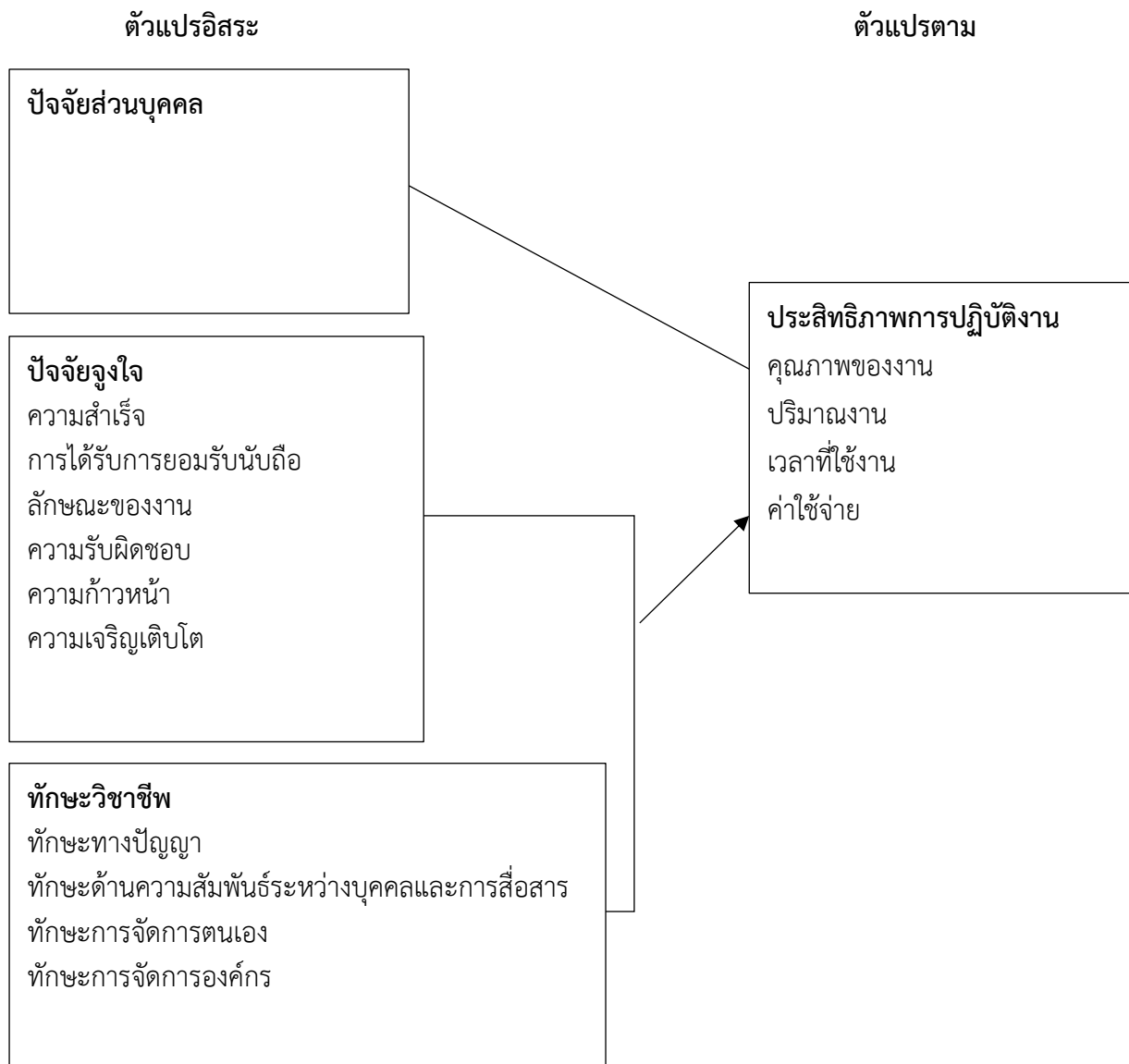
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) ได้เสนอองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจและทักษะวิชาชีพ น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาชได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.955 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากข้อมูลนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 พบว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประมาณ 1,596 คน (กรมสรรพากร, 2568) ผู้วิจัยจึงได้ทำการคำนวณเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากนั้นใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จะต้องเป็นนักตรวจสอบภาษีที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงจะแจกแบบสอบถามโดยจะแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิต ทักษะวิชาชีพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ T-Test

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจและทักษะวิชาชีพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยจิตใจและทักษะวิชาชีพ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 10 องค์ประกอบ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.630

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีอายุระหว่าง 27 - 42 ปี หรือกลุ่มคน Gen Y จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีรายได้ จำนวน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ตารางที่ 45 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.355	0.130		2.729	0.007*	102.331	<0.001 ^{b*}
ความสำเร็จ	0.143	0.042	0.154	3.378	<0.001*		
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.074	0.035	0.080	2.114	0.035*		
ลักษณะงาน	0.012	0.033	0.013	0.356	0.722		
ความรับผิดชอบ	0.028	0.037	0.028	0.746	0.456		
ความก้าวหน้า	0.109	0.054	0.127	2.010	0.045*		
ความเจริญเติบโต	-0.022	0.030	-0.026	-0.746	0.456		
ทักษะทางปัญญา	0.027	0.049	0.036	0.554	0.580		
ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	0.002	0.041	0.002	0.053	0.958		
ทักษะการจัดการตนเอง	0.188	0.046	0.200	4.115	<0.001*		
ทักษะการจัดการองค์กร	0.316	0.045	0.365	7.021	<0.001*		

$R = 0.851^a$, $R^2 = 0.725$, Adjusted R Square = 0.717, SEE = 0.337 * sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ทักษะการจัดการองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.316, ทักษะการจัดการตนเอง ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.188, ความสำเร็จ ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.143, ความก้าวหน้า ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.109, และการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.074 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.851³ หมายถึง ตัวแปรทั้ง 5 ตัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครในระดับสูงมาก สมการมีความสามารถในการพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.725 หมายถึง ตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 72.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.130 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.355 + 0.316 (\text{ทักษะการจัดการองค์กร}) + 0.188 (\text{ทักษะการจัดการตนเอง}) + 0.143 (\text{ความสำเร็จ}) + 0.109 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.074 (\text{การได้รับการยอมรับนับถือ})$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ 59 - 77 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อายุ 43 - 58 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อายุ 27 - 42 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และอายุ 14 - 26 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.78 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานชำนาญการพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตำแหน่งงานชำนาญการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และตำแหน่งงานปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย 3.50

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ 60,001 - 80,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.28 รายได้ 40,001 - 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.02 รายได้ 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.60 และรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.42

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.98 ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.70 และประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.50

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตและทักษะวิชาชีพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

ทักษะการจัดการองค์กร พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในเรื่อง วางแผนและจัดการกระบวนการตรวจสอบภาษีได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การทำงานตามกรอบนโยบายและเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และบริหารจัดการทรัพยากรที่ได้รับมอบหมาย (เช่น เวลา, งบประมาณ) ให้

เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทำให้สามารถดำเนินงานตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มคุณภาพของรายงานการตรวจสอบภาษีให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ทักษะการจัดการตนเอง พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในเรื่อง ควบคุมอารมณ์ของตนเองและทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้ มุ่งมั่นและพร้อมที่จะพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายภาษี และบริหารจัดการเวลาและลำดับความสำคัญของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด ซึ่งทำให้นักตรวจสอบภาษีสามารถปรับตัวกับแรงกดดันของงาน ตรวจสอบภาษีได้อย่างมีระบบ มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา นรินทร์, นฤมล ชินวงศ์, ยุทธนา จันทร์ปิตุ, รติพร มีชัย, สำเริง นนศิริ, รุจิรา พลแพงขัว และคนอื่นๆ (2566) พบว่า การวัดประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในภาคธุรกิจของจังหวัดอุดรธานี บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการโดยมีปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคลมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.17) ส่งผลให้มุ่งมั่นและพร้อมที่จะพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ

ความสำเร็จ พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในเรื่อง รู้ลึกภูมิใจในผลงานการตรวจสอบภาษีที่ทำสำเร็จ ปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนในการตรวจสอบภาษีได้สำเร็จ ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินต์วรา ศรีมูล, ศิริกานดา แหยมคล และชัชชัย สุจริต (2568) พบว่า ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ฤทธิขจร และกุสุมา คำพิทักษ์ (2565) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาวี เรืองรุ่ง (2565) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงานมีมากที่สุด ส่งผลความภูมิใจในผลงานการตรวจสอบภาษีที่ทำสำเร็จ

ความก้าวหน้า พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในเรื่อง รู้ลึกกว่าการทำงานองค์กรนี้ช่วยเพิ่มพูนความสามารถและศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจนสำหรับนักตรวจสอบภาษี และมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคตอันใกล้ ทำให้เกิดความคาดหวังในการเติบโตและอยากพัฒนาศักยภาพของตน ภายใต้ระบบการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้และการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินต์วรา ศรีมูล, ศิริกานดา แหยมคล และชัชชัย สุจริต (2568) พบว่าระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ฤทธิ

ขจร และกุสุมา คำพิทักษ์ (2565) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้การตรวจสอบภาษีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในเรื่อง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาแสดงการชื่นชมเมื่อท่านทำผลงานได้ดี ทำให้นักตรวจสอบภาษีมีความพึงพอใจในงาน ผูกพันและทุ่มเท ให้กับองค์กร เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ฤทธิขจร และกุสุมา คำพิทักษ์ (2565) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษานักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษานักตรวจสอบภาษีให้ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาระงาน หรือเทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจสอบภาษี เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในภาพรวมมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2568). แนวทางการตรวจสอบภาษีผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร (ปชส. 25/2568).
- กรมสรรพากร. (2568). แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2568. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/ita/2568/RD_plan_2568.pdf
- จินต์วรา ศรีมูล, ศิริกานดา แหยมคง และชัชชัย สุจริต (2568). แรงจูงใจและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/stw/article/view/2781/3145>

พัชรา อุตตลาด และวัลย์จรรยา วิระกุล (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชี กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/274529/186672>

ชลลดา นรินทร์, นฤมล ชินวงศ์, ยุทธนา จันทร์ปิตุ, รติพร มีชัย, สำเริง นนศิริ, รุจิรา พลแพงขวา และคนอื่น ๆ (2566). การวัดความมีประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในภาคธุรกิจของจังหวัดอุดรธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/260727/176988>

วารุณี ฤทธิขจร และกุสุมา คำพิทักษ์ (2565). สมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/MSJournal/article/view/1753/1349>

อาภาวี เรืองรุ่ง (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2568 จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/257542/175504>

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New York : John Wiley & Sons.

International Accounting Education Standards Board. (2014). International Education Standard (IES) 3: Initial professional development – Professional skills (Revised). New York: International Federation of Accountants (IFAC). Retrieved October 31, 2025, from <https://www.ifac.org/education/publications/ies-3-initial-professional-development-professional-skills-revised>

Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.