



วิทยาการจัดการ วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

MANAGEMENT SCIENCES WALAYA ALONGKORN REVIEW

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2566

Vol. 4 No. 2 May – August 2023



วารสารวิทยาการจัดการ
วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (ThaiJO)

ISSN 2985-1076 (ONLINE)

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
Management Sciences Valaya Alongkorn Review
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------------|----------|------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ | คชสิทธิ์ | อธิการบดี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา | สีดี | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ |

บรรณาธิการ

- | | | |
|---------------------------------------|---------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงษ์ | ชินพงษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
|---------------------------------------|---------|--|

กองบรรณาธิการภายนอก

- | | | |
|-----------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี | อิสัยกุล | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ | อินตะชน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี | วงษ์มณฑา | มหาวิทยาลัยพะเยา |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ | พรหมสุวรรณ | มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์ | แก้วนุช | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกานต์ | พฤกษ์สรนันท์ | มหาวิทยาลัยบูรพา |

กองบรรณาธิการภายใน

- | | | |
|--------------------------------|---------------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา | ความคั่นเคย | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 2. อาจารย์กิตตินันท์ | มากปรางค์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 3. อาจารย์ถิรนันท์ | ทิวราตรีวิทย์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |

ฝ่ายจัดทำวารสาร

- | | |
|----------------------------|-----------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลียา | ยางงาม |
| 2. นางสาวเพชรกมล | เพชรสุนทร |
| 3. นางสาวณัฐวรรณ | อันอุระ |

ติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
เลขที่ 1 หมู่ที่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 13180
โทรศัพท์ 0-2529-3847 , 0-2909-1571-2 โทรสาร 0-2529-3847
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/MSVAR/index>
E-mail : fmsjournal@vru.ac.th

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (Management Sciences Valaya Alongkorn Review) เป็นวารสารวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มุ่งหวังที่จะเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่บทความวิชาการ และบทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจบริการ และนิเทศศาสตร์ ของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำเป็นวารสารราย 4 เดือน (ปีละ 3 ฉบับ) ซึ่งวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานจากฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)

สำหรับวารสารฉบับนี้เป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2566 มีบทความที่น่าสนใจ จำนวน 8 บทความ ซึ่งเป็นบทความวิจัยทั้ง 8 บทความ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เรียบร้อยแล้ว

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนทุกท่านที่ส่งบทความมาเพื่อให้พิจารณาตีพิมพ์และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับวารสาร และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษา เสนอบทความเพื่อเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองตีพิมพ์เผยแพร่ อันจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการสำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์
บรรณาธิการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ประจำปี 4 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2566)

รองศาสตราจารย์ ดร.กัสม่า กาซ็อน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชณะ เตชคณา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร โอภาสานนท์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา ยารณะ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ศักดิ์ เสวตเลข	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรดา จงกลรัตนภรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ภัค บานชื่น	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรญา ชื่นวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ จรรยาพูน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ ดร.อภิวิทย์ อันตรเสน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สารบัญ

หน้า

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคนิค AHP – TOPSIS เพื่อเลือกที่ตั้งเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง

อุไร นัยพรม และปริญ วีรพงษ์..... 1

สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อลงกรณ์ รัตตะเวทิน..... 18

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคใต้)

ปฐมพงษ์ รัตนกร และสอาด บรรเจิดฤทธิ์..... 37

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย

จตุรภัทร วงศ์ศิริสถาพร..... 51

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑

กานต์พิชชา บุญมี ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อรุณี ยศบุตร และกุลชญา แวนแก้ว..... 76

ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

ดารินทร์ แซ่จั้ง และดารณี เอื้อชนะจิต..... 92

ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค ๑

รัตติยา เปื้องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์..... 107

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราในจังหวัดพัทลุง

สุภาวดี สายสนิท และรัฐยา พรหมพิทาทร..... 121

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสาร

การเตรียมต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ลงวารสาร

รูปแบบการเขียนบทความวิชาการ

รูปแบบการเขียนบทความวิจัย

ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

TAX AUDIT OFFICERS' SKILLS AND WORKING ENVIRONMENT
AFFECTING THE WORKING EFFICIENCY OF TAX AUDIT OFFICER OF THE REVENUE
REGIONAL 1

รัตติยา เปรื่องประยูร¹ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนสินธุ์²
Rattiya Pruangprayoon¹ and Kanoksak Sukwatanasinit²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
^{1,2}Accountancy School Of Accountancy Sripatum University
E-mail ¹rattyteesh@hotmail.co.th ²kanoksak009@gmail.com

Received	July 01,2023
Revised	August 08,2023
Accepted	August 25,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการตรวจสอบภาษี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 และเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 จำนวน 264 คนในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

คำสำคัญ

ทักษะ สภาพแวดล้อม ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

This research aimed to study tax audited of skills that affect working efficiency of tax audit officer of The Revenue Regional 1 and to study working environment that effects working efficiency of 264 tax audit officers in the revenue regional 1. This quantitative research was analyzed by using questionnaire and statistics, namely, frequency, percentage, mean, Standard Deviation, Pearson Correlation and Multiple Regression analysis.

The results show that tax audited skills and working environment have a positive effect on the working efficiency of tax audit officer in The Revenue Regional 1 which have a statistically significant at the 0.05 level. It shows that tax auditing skills consist of professional skills, technology skills, communication skills and working environment factors including relationship with colleagues and supervisors, and job stability have a positive effect on the working efficiency of tax auditors of The Revenue Regional 1.

Keywords

Skills, Environment, Efficiency

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งเรื่องสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างซึ่งสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

กรมสรรพากร มีมาตรการเร่งดำเนินการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้นิติบุคคล ชำระไว้เกิน ซึ่งเป็นข้อมูลงานค้าง อันเป็นการเสริมสภาพคล่องในการประกอบธุรกิจให้กับนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษี ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการติดตามผลการดำเนินการ ปรากฏว่า สำนักงานสรรพากรภาค 1 แต่ละหน่วยงานยังดำเนินการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (สำนักงานสรรพากรภาค 1 ส่วนวางแผนและประเมินผล, 2564)

เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายของกรมสรรพากร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขให้การปฏิบัติงานคืนเงินภาษีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและลดปริมาณงานค้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยมีแนวคิดในการวิจัยคือ การศึกษาจำแนกทักษะ

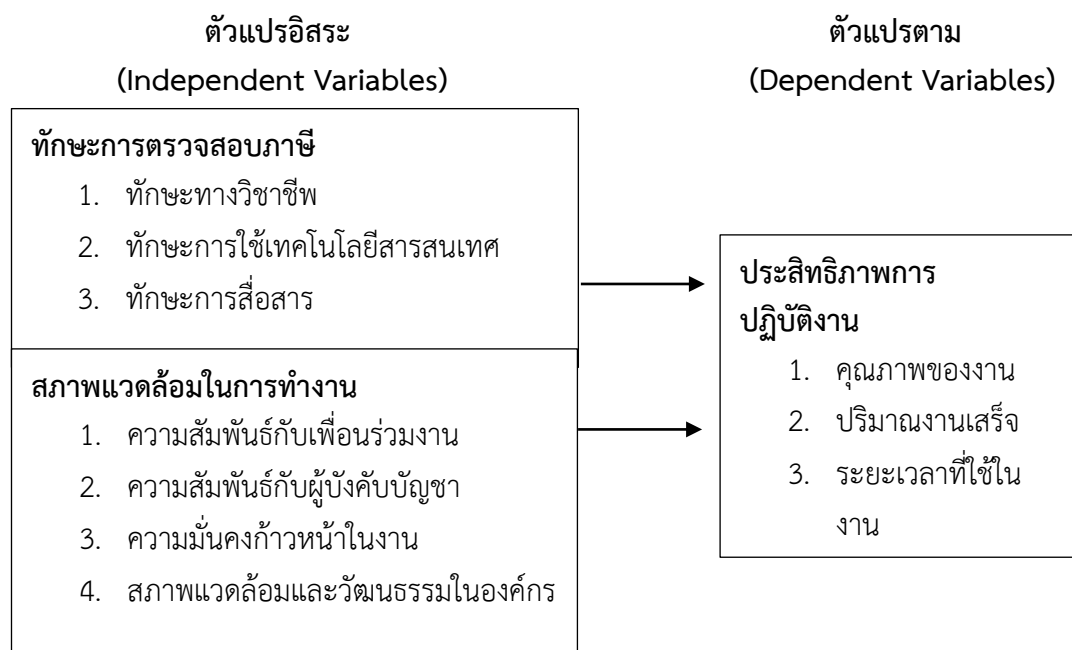
การตรวจสอบภาชีว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในสำนักงานสรรพากรภาค 1 และศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในสำนักงาน สรรพากรภาค 1 หรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้การทำงานเป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายขององค์กรรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติในอนาคตต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
2. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
3. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้นางานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยทักษะการตรวจสอบภาชีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1 ได้มีการวางกรอบแนวคิดเพื่อใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

ทักษะการตรวจสอบภาษี หมายถึง ความรู้และความสามารถทางวิชาชีพการตรวจสอบภาษี องค์ความรู้ด้านภาษี กฎหมายภาษี ระเบียบการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดต่างๆ ประสบการณ์ทำงานที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้งานตรวจสอบมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพิ่มปริมาณงานที่ทำเสร็จ รวมถึงลดระยะเวลาการตรวจสอบให้น้อยลงได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมสังคมเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ได้ต่อระหว่างบุคคลมนุษย์อยู่เป็นสังคมการกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคมการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

ประสิทธิภาพ (Performance) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องตามเวลาที่กำหนด บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานและใช้ประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภาษีภายใต้ขอบเขตข้อกำหนดวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายตามตัวชี้วัดขององค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

อังค์วรา สารลิก (2558) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระจายงานที่มีให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้การทำงานที่มีความประณีต ถูกต้อง ผลงานบรรลุตามเป้าหมายได้คุณภาพได้มาตรฐาน

2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานขององค์กร และผลผลิตต้องมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และได้ผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีผลผลิตที่ได้มีคุณภาพเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการผลิต

ทักษะของผู้ตรวจสอบบัญชีภาษีอากรประกอบด้วย 1) ทักษะทางวิชาชีพ คือ ความสามารถเฉพาะด้าน ที่มีความจำเป็นในการทำงานเป็นเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ 2) ทักษะการใช้สติปัญญา คือ ความสามารถในการคิด ไตร่ตรอง โดยใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม และความสามารถในการวิเคราะห์และการพิจารณาในการเลือกใช้ข้อมูล 3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการประสานงานได้เป็นอย่างดีและมีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี 4) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร คือ ความสามารถในการที่จะประสานงานได้เป็นอย่างดี ทั้งการนำเสนอแนะและการพูดเขียนที่ตรงตามประเด็นที่ตั้งไว้ และ 5) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์บนระบบเน็ตเวิร์ก และ ความสามารถในการใช้อีเมลในการดึงข้อมูลออนไลน์ (อัมพร เทียงตระกูล, 2557)

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังนี้

1) ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางอย่างที่เป็นลักษณะพฤติกรรม เฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจ และแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้นตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2) ตัวแปรด้านสถานการณ์คือ เงื่อนไขของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ รูปแบบวิธีการทำงาน สภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ

2.2) ตัวแปรทางองค์กรและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์กรและสังคมมีดังต่อไปนี้คือ ลักษณะขององค์กร ชนิดของเครื่องหล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล คือลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น

เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น และตัวแปรด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรทางกายภาพ และงาน และตัวแปรทางองค์กรและสังคม

สุภารักษ์ สุจารี และ พรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของทักษะ นักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครพบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุ เป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีเมจิ จำกัด พบว่าปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และรายด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำให้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าการยอมรับนับถือ และค่าตอบแทน ตามลำดับ และการทดสอบ สมมติฐานพบว่าปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีเมจิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุรีย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์กร บริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบ ความสำเร็จ คือ ปัจจัยค่าจูน ได้แก่ ด้านสภาพการแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านสถานะ ของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ในการหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 จำนวนรวมทั้งสิ้น 776 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยมีการกำหนดให้ระดับ ความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05 (Yamane, 1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 264 คน

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในการกำกับควบคุมสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีจำนวน 9 พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะการตรวจสอบภาษี ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการ ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) กับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเลือกใช้คำถามที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรวบรวมส่งแบบสอบถามผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2566 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2566 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน ส่งคำถามแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอีเมลของกรมสรรพากรทั้งหมด 776 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ผลการตอบกลับ 264 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 ของจำนวนนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ทั้งหมด ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยพร้อมทำเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

2) ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับข้อมูลที่ประมวลผลที่รวบรวมได้นำมา วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์สัมพันธพหุคุณการทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) ควรมีค่าเท่ากับ 0.1 และค่าVIF (Variance inflation factors) ต้องมีค่าที่วัดได้ต้องไม่เกิน 5 หรือน้อยกว่า 10 และการวิเคราะห์ผลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient) โดยการพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.90 ($r < 0.90$) หากพบว่าค่าใดมีค่าเกินกว่า 0.90 แสดงว่าคู่ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป อาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

2.2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะการตรวจสอบภาษี

ตารางที่ 1 ทักษะการตรวจสอบภาษี ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 3 ด้าน

ทักษะการตรวจสอบภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ทักษะทางวิชาชีพ	3.79	0.612	มาก
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.02	0.572	มากที่สุด
3. ทักษะการสื่อสาร	3.77	0.567	มาก
รวม	3.86	0.584	มาก

จากตารางที่ 1 ทักษะการตรวจสอบภาษี ทั้ง 3 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.584) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.572) รองลงมาคือทักษะทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.612) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.584)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.612	มากที่สุด
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.12	0.648	มากที่สุด
3. ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	3.98	0.559	มาก
4. สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	3.93	0.549	มาก
รวม	4.06	0.592	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.592) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.612) รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.648) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.549)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของงาน	3.95	0.500	มาก
2. ปริมาณงานเสร็จ	3.84	0.599	มาก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในงาน	3.83	0.621	มาก
รวม	3.87	0.573	มาก

จากตารางที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.500) รองลงมาคือปริมาณงานเสร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.599) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเวลาที่ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.621)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ตารางที่ 4 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		8.838	0.000
1. ทักษะทางวิชาชีพ	0.309	4.115	0.000*
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.088	1.306	0.193
3. ทักษะการสื่อสาร	0.369	5.121	0.000*
R = 0.707 R ² = 0.500 Adjusted R ² = 0.494 SEE = 0.356 F = 86.658 Durbin = 1.968			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		4.950	0.000
1. ทักษะทางวิชาชีพ	0.247	3.124	0.002*
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.063	0.882	0.379
3. ทักษะการสื่อสาร	0.410	5.406	0.000*
R = 0.668 R ² = 0.447 Adjusted R ² = 0.440 SEE = 0.448 F = 69.97 Durbin = 1.806			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		4.508	0.000
ทักษะทางวิชาชีพ	0.109	1.336	0.183
ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.268	2.337	0.001*
ทักษะการสื่อสาร	0.481	6.165	0.000*
R = 0.644 R ² = 0.414 Adjusted R ² = 0.408 SEE = 0.478 F = 61.30 Durbin = 1.951			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		3.677	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.102	1.779	0.076
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.204	3.203	0.002*
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.420	8.160	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.251	5.794	0.000*
R = 0.823 R ² = 0.677 Adjusted R ² = 0.672 SEE = 0.286 F = 135.76 Durbin = 1.987			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน
เสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		1.086	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.140	2.115	0.035*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.015	0.204	0.838
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.594	10.023	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.130	2.606	0.010*
R = 0.755 R ² = 0.570 Adjusted R ² = 0.564 SEE = 0.395 F = 85.91 Durbin = 1.619			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		1.980	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.121	1.680	0.004*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.242	2.521	0.003*
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.619	9.611	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.261	2.122	0.003*
R = 0.702 R ² = 0.493 Adjusted R ² = 0.485 SEE = 0.446 F = 62.84 Durbin = 1.913			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 มีผลการอภิปราย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 - 3 พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจารี และพรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ศึกษาถึงอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลงาน น่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จ ของงานที่ทันเวลา และทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 - 6 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าการยอมรับนับถือ และค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร สอดคล้องกับสุริย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านสภาพการแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1. ผลการวิจัยพบว่าทักษะการตรวจสอบภาษีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ด้านผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้นักตรวจสอบภาษีมีองค์ความรู้ด้านทักษะการตรวจสอบภาษี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ด้านผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถที่จะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาได้

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษานักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษา ครั้งต่อไปควรพิจารณากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อให้ทราบว่าสมมติฐานที่กำหนดขึ้นนี้ สามารถใช้ได้กับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และข้อสังเกตใหม่ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2565). **หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างอัตรากำลัง.** สืบค้น 26 กันยายน 2565, จาก
<http://10.26.31.7/jortor/orgreport/MySQLreport/04V2.php?pak=02>.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีเคอีเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด** (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด** (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 4.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภารักษ์ สุจารี และ พรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). **อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** 5(4), 1529-1545.

- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสรรพากรภาค 1 ส่วนวางแผนและประเมินผล. (2564). รายงานผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://10.32.1.7/taxcol/>.
- อังค์วรา สารลิก. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคาร บริษัท เค.พี.ที. พาราวิวด จำกัด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อัมพร เทียงตระกูล. (2557). ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ และคุณค่าทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตภายใต้มาตรฐานสากลที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของผู้ให้บริการกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มเทคโนโลยีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis 3rd Ed.* New York, NY: Harper and Row Publications.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Rattiya Pruangprayoon Highest Education: Master of Accountancy (Student). University or Agency: Sripatum University Field of Expertise: Accounting Address: 2410/2 Phaholyothin Rd, Jatujak, Bangkok 10900
	Name and Surname: Kanoksak Sukwatanasinit Highest Education: Doctoral Degree University or Agency: Suan Dusit University Field of Expertise: Accounting Address: 2410/2 Phaholyothin Rd, Jatujak, Bangkok 10900