

สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรภาค 5

ศัทยวรรณ แป้นชูผล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรภาค 5 ประชากรและ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 มีจำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับของตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และยังพบอีกว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ขนาดพื้นที่ให้บริการ ($\beta = 0.198$) การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ($\beta = 0.187$) เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta = 0.161$) และความสะดวกในการเดินทาง ($\beta = 0.128$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 60.70

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมขององค์กร ประสิทธิภาพ

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{2,3} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6414105036@rumail.ru.ac.th

THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AFFECTING EFFICIENCY OF TAX AUDIT OFFICER THE REGIONAL AREA REVENUE OFFICE 5

Khattayawan Panchoopon¹

Abstract

This research aims to study personal The organizational environment affecting efficiency of tax audit officer the regional area revenue office 5. The population and sample groups were 250 sample were drawn from population of of personnel in the personnel at a the tax audit officer. The instrument used for data collection was a questionnaire. Analyze data by frequency percentage, mean, and standard deviation. And hypothesis testing by t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results found that employees with different age and work experience had difference in overall productivity. And found that efficiency includes service area size ($\beta = 0.198$), information technology ($\beta = 0.187$), providing services and communication between officials and taxpayers ($\beta = 0.161$) and convenience of traveling ($\beta = -0.128$) affecting efficiency of the tax audit officer the regional area revenue office 5. Statistically significant at the .05 level with predictive power 60.70%

Keywords: The organizational environment / efficiency

¹ Master of Business Administration Program for Excellence, Ramkhamhaeng University

^{2,3} Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

E-mail: 6414105036@ru.ac.th

บทนำ

การขับเคลื่อนพัฒนาประเทศให้เกิดการเจริญเติบโตทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นต้องศึกษาถึงนโยบายการเงินการคลังเพื่อเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในการจัดเก็บภาษีอากร การตัดสินใจในการใช้จ่ายสาธารณะ การตัดสินใจเกี่ยวกับหนี้สาธารณะ และรวมไปถึงนโยบายการเงิน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางด้านเศรษฐกิจมหภาคซึ่งการที่จะนำนโยบายการเงินการคลังมาใช้ได้นั้นเกี่ยวข้องกับงบประมาณของแผ่นดิน รัฐบาลจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ การหารายได้ของรัฐบาลจึงมีความสำคัญต่อความเป็นไปทางเศรษฐกิจของประเทศและการดำเนินงานของรัฐบาล ซึ่งจะเห็นได้จากรัฐบาลมีรายได้จากแหล่งรายได้ที่สำคัญ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักที่จัดเก็บรายได้สูงที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น หากพิจารณาในปี 2565 กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้ 851,845 ล้านบาท ในขณะที่หน่วยงานอื่น ได้แก่ กรมสรรพสามิตจัดเก็บได้ 276,451 ล้านบาท กรมศุลกากรจัดเก็บได้ 53,040 ล้านบาท หน่วยงานอื่น 132,188 ล้านบาท เมื่อพิจารณารายได้จากการจัดเก็บของแต่ละหน่วยงานเทียบกับรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บได้ทั้งหมด (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565 : ออนไลน์) ปีภาษี 2560 กรมสรรพากรได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ในส่วนกลาง แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน 16 สำนัก ในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ระดับสำนักงานสรรพากรภาคจำนวน 12 ภาค ระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (ระดับจังหวัด) จำนวน 119 พื้นที่ และระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ระดับเขต/อำเภอ) จำนวน 850 พื้นที่สาขา (โครงสร้างการบริหาร กรมสรรพากร : ออนไลน์) เพื่อให้เกิดการกระจายการบริหารการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย และเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้การทำงานเป็นไปโดยบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานสรรพากรภาค 5 อยู่ในส่วนของภูมิภาคมีพื้นที่รับผิดชอบที่มีรายได้จากสาขาอุตสาหกรรม สาขาการบริการ และการท่องเที่ยว จากผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า มียอดการจัดเก็บภาษีอากรเป็นอันดับหนึ่งจากทั่วประเทศและมีอัตราเพิ่มที่สูง ส่งผลทำให้การจัดเก็บปี พ.ศ. 2563 เก็บได้ 335,942.672 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2564 จัดเก็บได้ 381,221.018 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2565 จัดเก็บได้ 519,392.627 ล้านบาท เมื่อเทียบอัตราเพิ่มปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.48 และปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 36.24

สิ่งจำเป็นในการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรก็เป็นส่วนสำคัญ ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงนั้นก็คือนักตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่โดยนำทักษะด้านการวางแผน ทักษะด้านการประสานงาน และทักษะด้านการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การตั้งไว้ ทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการรายจ่ายของประเทศ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมขององค์การก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ที่ต้องพิจารณาว่า สภาพแวดล้อมภายในหรือสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อจิตใจ (จินตนา บุญบงการ, 2547)

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากทางบริษัทได้จัดพื้นที่การทำงานที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการทำงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ใช้สำหรับปฏิบัติงานที่ ครบถ้วน มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ สถานที่ ทำงานต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศเหมาะสมกับงานที่ให้ปฏิบัติสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเพียงพอในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงมีระยะเวลาการทำงานและเวลาพักที่เหมาะสม จากความสำคัญดังกล่าว และการดำเนินการ

ในกิจกรรมขององค์กรเพื่อลดความเสี่ยงที่จะไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ จึงเป็นการเหมาะสมที่จะทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากร เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระหนาบต่อการดำเนินการของนักตรวจสอบภาษีอากร พร้อมทั้งปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการใช้อิทธิพลของสภาพแวดล้อมให้เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรภาค 5
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากร ในสำนักงานสรรพากรภาค 5

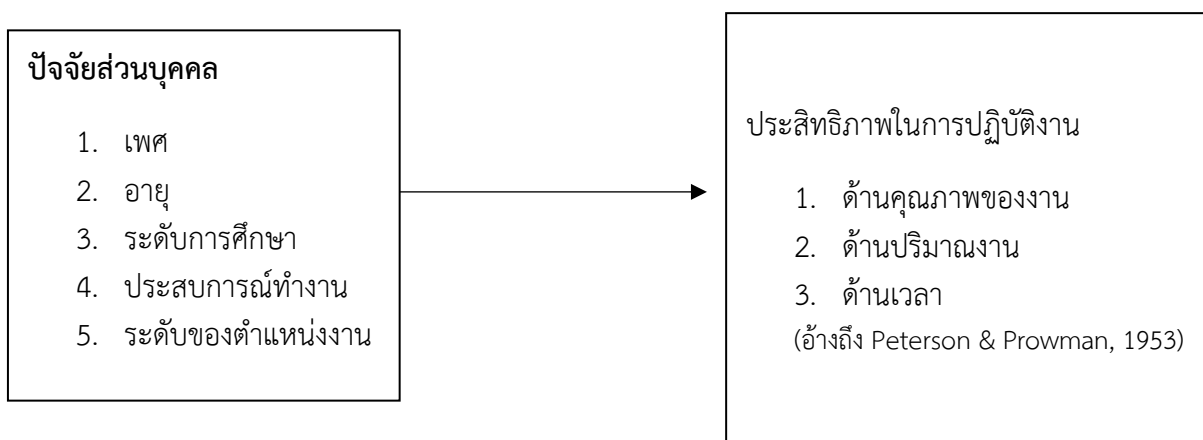
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5
2. สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย

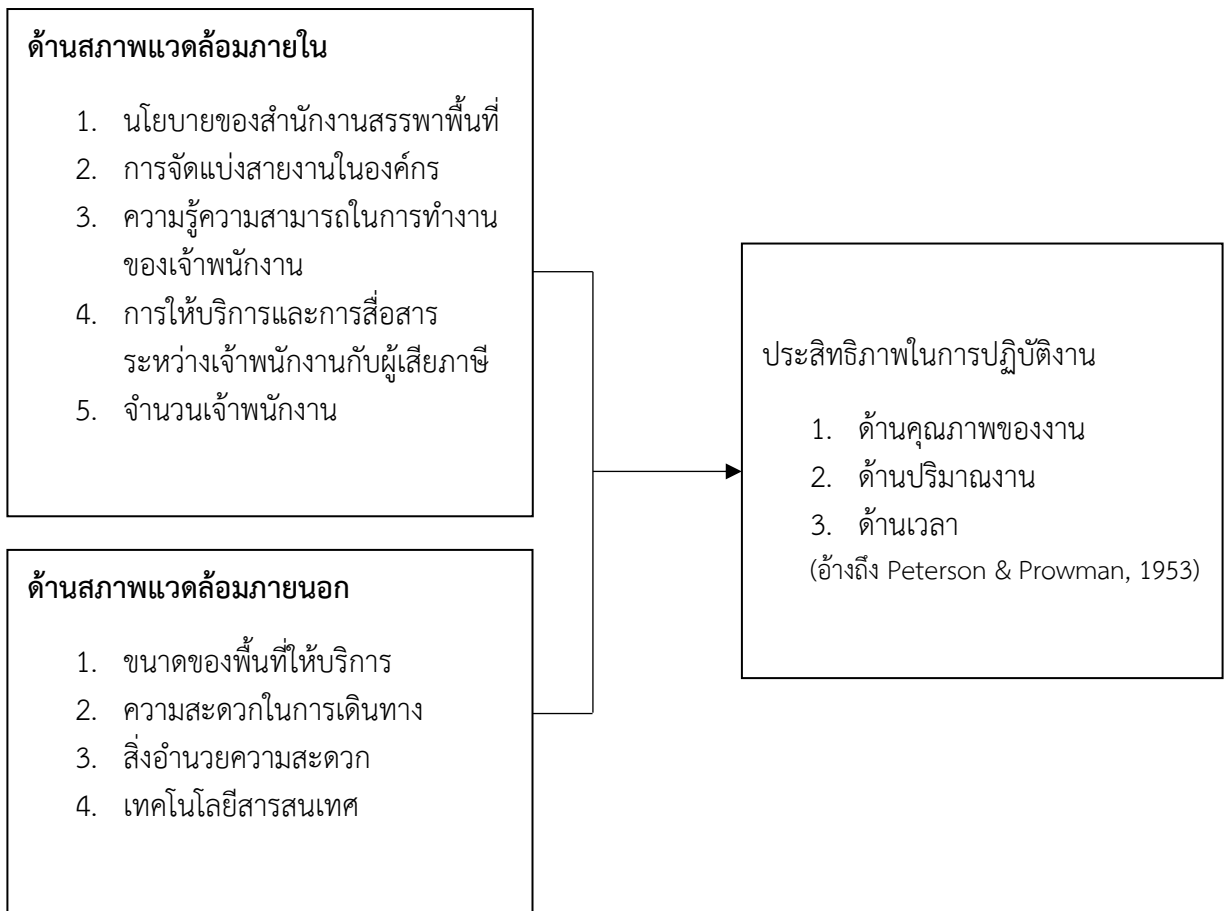
ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรายได้

วิทย์ ตันตยกุล (2526 : 45) เงินได้ตามประมวลรัษฎากร ได้ให้ความหมายไว้ว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสียภาษีรวมถึงทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับ ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินได้ทางภาษีอากร ดังนี้

1. เงินได้ ได้แก่ ความเพิ่มพูนทางเศรษฐกิจ (Economic Accrction) แสดงออกโดยการเพิ่มของทรัพย์สินสุทธิบวกกับรายจ่ายในการบริโภคของบุคคลในรอบระยะเวลาหนึ่ง (Increase Net Worth Plus Consumption)

2. เงินได้ ได้แก่ ผลได้อันเกิดขึ้นเพราะทรัพย์สินเปลี่ยนมือ (Flow of Wealth) เงินได้เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนมือทรัพย์สินเท่านั้น และผลได้อันเกิดจากการทรัพย์สินเปลี่ยนมือ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ผลได้จากกิจกรรมตามปกติหรือเงินได้ประจำ (Operating Gains or Recurrent Income) ได้แก่ เงินได้จากการขายสินค้าที่ผลิตหรือซื้อมาเพื่อขายปกติ และเงินได้ประจำจากอาชีพ ประเภทที่ 2 ผลได้อันมีลักษณะเป็นทุน (Capital Gains) ได้แก่ ผลได้จากการขายทรัพย์สินซึ่งได้มาโดยมิใช่เพื่อการค้า เช่น ผลกำไรจากการขายบ้านที่อยู่อาศัย กำไรจากการขายหุ้นที่ซื้อมาเพียงเพื่อจะได้รับเงินปันผลไม่ได้ค่าหุ้น เป็นปกติธุระ และสอดคล้องกับ วิโรจน์ เลหาพันธ์ ที่ให้ความหมายไว้ว่า เงินได้ของบุคคล หมายถึง ความมั่นคงที่ผู้นั้นได้รับไม่

ว่าในทางใดนอกเหนือจากเงินทุน อาจรวมถึงผลกำไรจากการขายสินทรัพย์ที่มีลักษณะเป็นทุนด้วย แต่เงินได้ของบุคคลทุกประเภทมิใช่เงินได้ที่จะต้องนำมารวมคำนวณเพื่อเสียภาษีทั้งหมด ซึ่งกฎหมายได้กำหนดลักษณะและประเภทของเงินได้พึงประเมินไว้โดยเฉพาะ หากมีเงินได้ไม่เข้าลักษณะตามกฎหมายก็ไม่ต้องนำมารวมคำนวณเป็นเงินได้เพื่อเสียภาษี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

เชมณัฐ ภูกองไชย (2556) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ผู้บริหารขององค์การจะต้องทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ เพื่อที่จะทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวางแผนองค์การ ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาและบางสถานการณ์ ซึ่งระดับการเปลี่ยนแปลงขององค์การจะประกอบไปด้วย 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อย หรือเรียกได้ว่าเป็นสภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ (Stable environment) ซึ่งหมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมที่ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยสภาพแวดล้อมนี้มีลักษณะง่ายต่อการคาดการณ์และการบริหารจัดการขององค์การ

2. สภาพแวดล้อมที่มีความผันผวน (Turbulent environment) เป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา และคาดการณ์ได้ยาก ดังนั้น องค์การจึงต้องมีการออกแบบโครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น ปรับตัวได้ มีความคล่องตัว เน้นการประสานงานในแนวดิ่ง มากกว่าการสั่งการแบบแนวนอน กระจายอำนาจในการบริหาร และเตรียมพร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

อนิวัช แก้วจำนงค์ (2556) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นได้ทั้งโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานของธุรกิจโดยโอกาสหมายถึง การดำเนินงานที่ได้รับผลในเชิงบวกหรือได้เปรียบในการดำเนินงาน ส่วนอุปสรรคหมายถึง การดำเนินงานด้วยความยากลำบากหรือไม่สามารถดำเนินงานได้ ผู้บริหารต้องพิจารณาว่าทำอย่างไรจึงจะได้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นและหาวิธีการหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมแต่ละปัจจัยอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจแต่ละประเภทเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องจำแนกและวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่อธุรกิจขององค์การแบบใดเพื่อปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์

3. การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวของธุรกิจ เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำมีผลต่อการจัดส่งวัตถุดิบ ทำให้มีการขึ้นราคาวัตถุดิบ ส่งผลให้ราคาสินค้าหรือบริการสูงขึ้น ลูกค้าน้อยลง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553 : 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่ามีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์การวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือ ต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ครอบคลุม 13 พื้นที่ 76 พื้นที่สาขา รวมทั้งสิ้น 571 ราย (ข้อมูลโครงสร้างองค์กร กรมสรรพากร ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2566) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวน ประชากร จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของตำแหน่งงาน ซึ่งมีลักษณะคำถามหลายตัวเลือก 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร อันได้แก่ นโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ($\alpha = 0.799$) การจัดแบ่งสายงานในองค์กร ($\alpha = 0.825$) 3. ความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงาน ($\alpha = 0.865$) การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ($\alpha = 0.829$) จำนวนเจ้าพนักงาน ($\alpha = 0.720$) ขนาดพื้นที่ให้บริการ ($\alpha = 0.782$) ความสะดวกในการเดินทาง ($\alpha = 0.821$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($\alpha = 0.679$) และเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\alpha = 0.566$) ซึ่งมีลักษณะของคำถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ($\alpha = 0.745$) ซึ่งมีลักษณะของคำถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาระหว่างข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยพบว่ามีความเท่ากับ 0.6 ขึ้นไป (กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สุกัญญา มีสมบัติ, 2557, น. 55-56) นอกจากนี้ยังมี การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด โดยพบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็นสองสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเป็นสถิติที่ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ประกอบไปด้วย การทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณด้วย (Multiple Regression Analysis) หรือ MRA

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี และมีระดับของตำแหน่งงาน ระดับชำนาญการ ดังตารางที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	24.4
หญิง	189	75.6
2. อายุ		
18-30 ปี	15	6.0
31-40 ปี	122	48.8
41-50 ปี	81	32.4
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	32	12.8
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	199	79.6
ปริญญาโท	51	20.4
ปริญญาเอก	0	0.0
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 6 ปี	32	12.8
6-10 ปี	27	10.8
11-15 ปี	88	35.2
16-20 ปี	44	17.6
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	59	23.6
5. ระดับของตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	56	22.4
ระดับชำนาญการ	173	69.2
ระดับชำนาญการพิเศษ	21	8.4

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมขององค์กรโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.53$) โดยแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา และค่าจ้างที่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.55$) โดยแต่ละด้านมีความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังในตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t=1.103	.271	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	f=9.822	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	f=0.446	.505	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประสบการณ์ในการทำงาน	f=3.407	.010*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับตำแหน่งงาน	f=0.327	.722	ปฏิเสธสมมติฐาน

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า ขนาดพื้นที่ให้บริการ (P6) การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี (P9) เทคโนโลยีสารสนเทศ (P4) และความสะดวกในการเดินทาง (P7) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 60.70 อีกร้อยละ 39.30 เป็นอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ และจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$Y = 0.963 + .198P6 + .161P9 + .187P4 + .128P7$$

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = .224 ZP6 + .194 ZP9 + .184 ZP4 + .181P7$$

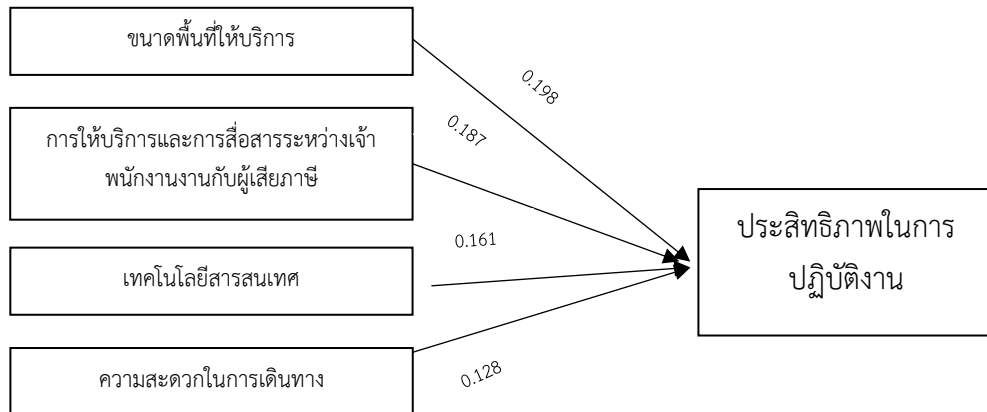
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงที่	0.963	0.196	-	4.920	0.000*
ขนาดพื้นที่ให้บริการ (P6)	0.198	0.064	0.224	3.116	0.002*
เทคโนโลยีสารสนเทศ (P9)	0.161	0.065	0.194	2.468	0.014*
การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี (P4)	0.187	0.069	0.184	2.714	0.007*
ความสะดวกในการเดินทาง (P7)	0.128	0.043	0.181	2.970	0.003*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

R² adjust = .607 F = 43.666 Sig = 0.000*

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านปริมาณงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักตรวจสอบภาษีอากรมีปริมาณงานที่ค่อนข้างเยอะ จึงทำให้นักตรวจสอบภาษีอากรมีความคิดเห็นว่าปริมาณงานเยอะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตลหทัย อนุตธโต (2563 ,น.102) ได้ศึกษาทักษะวิชาชีพบัญชีและความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเหล่าการเงิน มณฑลทหารบกที่ 12 ในค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการเหล่าการเงิน มณฑลทหารบกที่ 12 ในค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากร ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ประพันธ์ชัยกิจจอร่าใจ (2560, น.50) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สำหรับอายุนั้นพบว่าอายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีไม่เหมือนกัน โดยมีอายุต่างกันสามารถบอกได้ว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สาวิตรา สุวรรณ (2560, น.73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สำหรับระดับการศึกษาไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยธนภรณ์ พรณราย (2565, น.105) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของวิชญ์ กิตติพงษ์วรการ (2563, น.79) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

และสำหรับระดับของตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร แสดงว่าระดับของตำแหน่งงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อรรถชัย ฌ ภิบาล (2566, น.64) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลาที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ขนาดพื้นที่ให้บริการ , การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี , เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสะดวกในการเดินทาง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานควรให้ห้องครมมีขนาดพื้นที่ให้บริการกับผู้เสียภาษีเพียงพอ สะดวก สะอาด และเป็นระเบียบ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเดินทาง และได้รับการอำนวยความสะดวก จึงทำให้ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร และมีความยินดีที่ชำระภาษีเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2566, น.107) ทำการศึกษา ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรสรรพากรภาค 1 โดยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของนักตรวจสอบภาษีอากรสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ต่อมาพบว่า การให้บริการและการสื่อสารระหว่าง เจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ส่งผลกระทบในอันดับรองลงมา สภาพแวดล้อมขององค์กรการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงาน กับผู้เสียภาษี ในระดับมากมีความเห็นว่า องค์กรมีการจัดแบ่งสายงานที่เหมาะสม มีการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับ ผู้เสียภาษีที่ดี และมีจำนวนเจ้าพนักงานที่เพียงพอต่องานที่มีจึงทำให้ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมีความ พึงพอใจในการให้บริการขององค์กร และมีความยินดีที่ชำระภาษีเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2566, น.54) ทำการศึกษา ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 โดยพบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ประกอบด้วยทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นต่อมา พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อในระดับถัดมา มีความเห็นว่า องค์กร มีช่องทางสื่อสารผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสำหรับบริการผู้เสียหายอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร สุมาลย์ และธีรพจน์ เวศพันธ์ (2562, น.260) ทำการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นต่อมา พบว่า ความสะดวกในการเดินทาง ส่งผลกระทบต่อ สภาพแวดล้อมขององค์กรความสะดวกในการเดินทาง ในระดับมาก มีความเห็นว่า องค์กรมีเส้นทางรถขนส่งมวลชนผ่าน ไกล่รถไฟฟ้าและไกล่กับหน่วยงานราชการอื่นๆ หรือไกล่กับ ธนาคาร ทำให้ผู้เสียหายสะดวกเลือกมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อิศรา ศิรมณรัตน์ วันนิตา รักษามาตย์ จักรพล บุตรคำโชติ ศรีณธร มังคะมณี และเจษฎา อุดมพิทยาสรณ์ (2561, น.133) ทำการศึกษา ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ได้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่จากผลการวิจัยนี้พบว่า นักตรวจสอบภาษีอากรในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีความแตกต่างกันในสภาพแวดล้อมขององค์กร ขนาดพื้นที่ให้บริการ การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียหาย เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสะดวกในการเดินทาง สามารถนำข้อมูลพื้นฐาน นำมาปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้องค์กรดำเนินงานจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากร ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของนักตรวจสอบภาษี เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและคุณภาพชีวิตในการทำงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เหมือนกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านอายุของนักตรวจสอบภาษีใน

บุคลากรช่วงอายุระหว่างอายุ 31-40 ปี กับ 18-30 ปี ประสิทธิภาพของสมองในบางเรื่องที่ลดลง เพราะอาจเนื่องจากนักตรวจสอบภาษีอายุที่เพิ่มขึ้นความประสิทธิภาพความจำลดลง เมื่อเทียบกับนักตรวจสอบภาษีที่มีอายุน้อย จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ดังนั้นควรให้นักตรวจสอบภาษีที่มีอายุสูงมอบหมายงานที่สามารถใช้แต่ทักษะในส่วนใหญ่ เป็นต้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านระดับการศึกษาของ นักตรวจสอบภาษี เพราะส่วนใหญ่ระดับการศึกษาของนักตรวจสอบภาษีอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นระดับการศึกษาพื้นฐานของนักตรวจสอบภาษี จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ช่วงทำงาน 11-15 ปี กับ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้มีเทคนิคประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับของตำแหน่งงาน นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีระดับของตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านตำแหน่งงาน เนื่องจากการนักตรวจสอบภาษีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่ได้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมขององค์กร

1. การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี องค์กรควรจัดโครงการพัฒนาบุคลิกภาพให้เจ้าพนักงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับการทักษะหรือเทคนิคการสื่อสาร การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้รับบริการ ซึ่งสามารถส่งผลให้ผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรับบริการบริการที่ประทับใจ ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ขนาดของพื้นที่ให้บริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ขนาดของพื้นที่ให้บริการ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านขนาดของพื้นที่ให้บริการเป็นอย่างมาก องค์กรควรมีพื้นที่ให้บริการสำหรับเจ้าพนักงาน รวมถึงผู้เสียภาษี โดยมีพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีความสะอาด สะดวก เป็นระเบียบ ไม่อึดอัดหรือคับแคบ มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวน รวมถึงการมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ และควรมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้สามารถคลายความเครียด ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

3. ความสะดวกในการเดินทาง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ความสะดวกในการเดินทาง มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านความสะดวกในการเดินทางเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์กรควรจะมีที่จอดรถใกล้กับรถไฟฟ้า หรือมีรถขนส่งมวลชนผ่าน รวมถึงการตั้งองค์กรใกล้กับแหล่งชุมชนและหน่วยงานราชการอื่น ๆ ซึ่งทำให้เจ้าพนักงานหรือผู้เสียภาษีเดินทางมายังองค์กรได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เมื่อสามารถเดินทางง่าย สะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทางจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสามารถใช้เวลาเดินทางน้อย มีเวลาทำงานที่มากขึ้น

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นักตรวจสอบภาษีอากร ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นอย่างมาก สถานที่ทำงานควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้สะดวกและรวดเร็ว และยังสามารถเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ให้บริการผู้เสียภาษีได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่สำนักงานภาค 5 เช่น ปัจจัยด้านทักษะวิชาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และแรงจูงใจ เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 5 เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษา นักตรวจสอบภาษีในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งของกรมสรรพากร

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). *เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26

พฤษภาคม 2566. จากเว็บไซต์: <http://www.rd.go.th>

กรมสรรพากร. (2565). *ผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2563-2565*

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. วารสารวิจัย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

เขมณัฐ ภูกองไชย (2556). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. ค้นจาก <https://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/17.15ll1ZNZ28J68Rle8.pdf>

จินตนา บุญบังการ. (2547) *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดลหทัย อนุตธโต, สุภา ทองคง. (2564). *ทักษะวิชาชีพบัญชีและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเหล่าการเงินมณฑลทหารบกที่ 12 ในค่ายจักรพงษ์จังหวัดปราจีนบุรี*.

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัย ราชพฤกษ์, ปีที่ 15, 320-337

ธนภรณ์ พรรณราย (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- บุศรา สุตพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. สาขาวิชา บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประพันธ์ ชัยกิจจรรยา. (2561). คุณภาพชีวิตในการท างานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม [รายงาน การวิจัยที่ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]
- รัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, ปีที่ 4(2), 107-120
- วิทย์ ต้นตยกุล. (2526). *กฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร*. กรุงเทพฯ: อักษรสัมพันธ์.
- วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการท างานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สาวิตรา สุวรรณ (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565. รายได้จากการจัดเก็บของแต่ละหน่วยงานเทียบกับรายได้ ที่รัฐบาลจัดเก็บได้ทั้งหมด สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2566. จากเว็บไซต์: <http://dga.or.th>.
- สุรีย์พร สุมาลย์ และธีรพจน์ เวศพันธ์ (2562). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*. ปีที่ 9(2), 260-267
- อนิวัช แก้วจันทน์. (2556). *การจัดการเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สงขลา : นำศิลป์โฆษณา
- อรรณชัย ณ ภิบาล (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัด สงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]
- อิสรา ศิรมณีรัตน์ วันนิตา รักษามาตย์ จักรพล บุตรคำโชติ ศรีณธร มังคะมณี และเจษฎา อุดมพิทยาสรณ์ (2561). ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. ปีที่ 12(1), 133-139