ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

Variables that affect the performance of civil servants Area Revenue Office in Samut Prakan Province

ศุภมาศ วิมลเกียรติ (Suppamas Wimonkiet)
รัฐประศาสนศาสตร์ และ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง - Dual master's degree program in public and business administration (Ramkhamhaeng University)
Email: wimolkiets@gmail.com
Received November 26, 2021, & Revise January 30, 2022 & Accepted February 5, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ 2) ศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 360 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามที่มีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญได้ทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.806 วิเคราะห์และนำเสนอผลสถิติเชิงพรรณา

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการนั้น พบว่าการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการสร้างขวัญและกำลังใจของ McGregor และการนำกลยุทธ์ "D2RIVE"มาปฏิบัติเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการพัฒนาระบบ Digital มาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจที่รับผิดชอบ ทำให้การจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบและเน้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานปัจจุบันและผู้ปฏิบัติ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ข้าราชการสำนักงานสรรพากร

Abstract

Research Article aimed were 1) study the performance of civil servants Area Revenue Office in Samut Prakan Province 2) Study the variables that affect the performance development of civil servants, the Area Revenue Office in Samut Prakan. Using quantitative research with civil servants Area Revenue Office in Samut Prakan Province, 360 persons. The

instrument was a questionnaire which was reviewed by experts. The confidence was tested using Cronbach's Alpha Coefficient formula, the confidence value of the instrument was 0.806. Descriptive statistics were analyzed and presented.

The findings were as follows; Variables that affect the performance of civil servants Area Revenue Office in Samut Prakan Province Found that motivation and enthusiasm are variables that affect the performance of civil servants The Area Revenue Office in Samut Prakan is in line with McGregor's morale motivation theory and strategy implementation. "D2RIVE" comes into practice. It is good for the performance of civil servants. Area Revenue Office in Samut Prakan Province By developing the digital system to drive the responsibility Making the revenue collection to meet the target Supporting responsible missions and focusing on ways to increase current work efficiency and practitioners

Keywords: Operational efficiency Performance, Government officials of the Revenue Office

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลได้มอบหมายภารกิจที่สำคัญๆ ต่างๆ ให้กับกรมสรรพากร เป็นผู้ดำเนินการอาทิ เช่นมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ จากหน้าที่ดังกล่าวเมื่อมีเหตุจลาจล กรมสรรพกรจึงมักถูกวางเพลิงเสมอ อาทิเหตุการณ์ 14 ตุลา พฤษภาทมิฬ จนเป็นหน่วยงานของรัฐที่ถูกวางเพลิงมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง

นอกจากนั้นยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อขจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ เป็นต้น งานเหล่านี้ได้ทำให้ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศมีภารกิจเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จนบางครั้งอาจทำให้รู้สึกเหนื่อยล้า

โครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อาจจะยังมีไม่เพียงพอและสอดคล้องกับบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของข้าราชการกรมสรรพากร(สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3) ต้องรับผิดชอบข้าราชการกรมสรรพากร(สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3) ต้องทำงานทั้งภารกิจหน้าที่ของกรมสรรพากรโดยตรง และยังต้องปฏิบัติงานตามนโยบายและภารกิจที่รัฐบาลมอบหมาย อาทิเช่น 1)วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงาน

สรรพากรภาค 2)กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ 3)ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร 4)ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร 5)พิจารณาคืนเงินภาษีอากร 6)การปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี 7)ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทึก. (2561) เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดทัศนะคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคลและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาในเรื่องตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรค และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการได้ โดยสรุปปัญหา ดังนี้ รายผู้ประกอบการค้างติดตามคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวนข้าราชการ (นักวิชากรตรวจสอบภาษี)ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน จังหวัดสมุทรปราการเป็นเขตนิคมอุตสาหกรรม และกรมสรรพากรแบ่งเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอบางพลี อำเภอบางบ่ออำเภอบางเสาธง เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ และนำเสนอเพื่อไปกำหนดนโยบายในการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

องค์การเป็นหน่วยทางสังคมที่อยู่ภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ซึ่งสมาชิกมีค่านิยมและผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น ในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าประสงค์จึงต้องมีการออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อรวมกลุ่มงาน กิจกรรม และกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกรวมถึงมีการสร้างระบบประสานงานและยุทธศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเคลื่อนตัวได้อย่างราบรื่น (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552, หน้า 2)

การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์เพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหาร คือ 4 M's เช่น คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์สิ่งของ (Meterial) และการจัดการ (Management) มาประกอบกับการบริหารจัดการ โดยต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2554, 1-6) และ ชุบ กาญจนประกร กล่าวว่า "การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (สุขุมวิทย์ โสยโสภณ, 2551, 94) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ให้ความหมายของ การบริหารจัดการว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรหรือกลุ่มต่างๆ โดยใช้แนวคิดของกระบวนการ PAMS-POSDCoRB ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือกระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถโดยรวมของประชากรในสังคม หากพิจารณาไปตามแนวเศรษฐศาสตร์ ว่ามนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งในจำนวนทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นต้นมี และต้องใช้ให้บังเกิดผลในการเติบโตทางเศรษฐกิจ (นักเศรษฐศาสตร์จะกล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นสำคัญมาก หรือสำคัญที่สุด) การบริหารงานบุคคลขององค์การจึงนับเป็นระบบย่อยที่สำคัญในองค์การ เพราะระบบบริหารงานบุคคลจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งในแง่ของการจัดการกับพฤติกรรมของบุคคลและในด้านของกระบวนการ ขั้นตอนในการบริหารงานบุคคล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การได้คนเข้ามาทำงานในองค์การจนถึงการที่บุคคลจะพ้นจากตำแหน่ง โดยเฉพาะในส่วนของกระบวนการในการบริหารงานบุคคลนี้ จะมีความสำคัญอย่างมาก เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นการจัดการปัจจัยที่สำคัญ 1 ใน 3 ปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งในส่วนนี้การบริหารงานบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Personnel Management Human of Resources Management) จะสำคัญมาก เพราะหมายถึงการได้มา การพัฒนา การรักษาไว้ และการบริหารงานบุคคลในองค์การ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจและความพอใจในงาน

องค์การจะดำรงอยู่ได้และจะเจริญเติบโตต่อเมื่อกลุ่มต่าง ๆ ได้ทำงานได้ผลพอสมควรและสร้างสิ่งสูงใจต่างๆได้เพียงพอ ซึ่งในองค์การหนึ่งจะมีสิ่งจูงใจอยู่สามประเภทคือ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2002)

1. องค์การแต่ละประเภทจะมีเป้าหมายองค์การที่ต่างกัน เป้าหมายองค์การเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ปกติแล้ว ลูกค้า คนงาน และผู้ประกอบการจะยึดถือเป้าหมายองค์การและมีความจงรักภักดีต่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์การ

2. สิ่งจูงใจให้คนงานทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ความมีหน้ามีตา มีเกียรติยศ ความพอใจจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

3. การเจริญเติบโตขององค์การเป็นค่านิยมสำคัญที่ผู้ประกอบการยึดถือ ผู้ประกอบการอยากทำงานในองค์การที่กำลังพัฒนาก้าวหน้าและขยายตัว

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความสามารถสัมฤทธิ์

ความสามารถสัมฤทธิ์มีผลต่อความเป็นเลิศหรือความสำเร็จของงาน ความรู้ทักษะเป็นคุณสมบัติที่มีผลต่องานโดยตรง หากไม่มีความรู้และทักษะบุคคลจะทำงานสำเร็จไม่ได้ ความรู้และทักษะจึงเปรียบเสมือนพนักงานขับรถ หากคนขับไม่เก่งถึงจะขับรถด้วยใจรักและตั้งใจเพียงใดก็ยากที่จะนำผู้โดยสารไปถึงเป้าหมายได้ ทัศนคติ ค่านิยมและมโนทัศน์ต่อตนเองมีผลต่อใจรักงาน ทัศนะที่ถูกต้องและการแสดงบทบาทที่ถูกต้อง รวมทั้งความเชื่อมั่นในตัวเองที่ถูกต้องในการทำงาน คุณลักษณะทั้ง 3 ประการนี้จึงเปรียบเสมือนหางเสือ ซึ่งนำ

บุคคลไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องในการทำงาน พนักงานขับจะเก่งเพียงใดหากรถวิ่งผิดทางก็ย่อมไปไม่ถึงจุดหมายปลายทาง บุคลิกลักษณะมีผลต่อการทำงานของบุคคล หากบุคคลมีบุคลิกทั่วไปและลักษณะเฉพาะด้านที่เหมาะสมต่องาน เช่น มีโครงสร้าง รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ปฏิกิริยาตอบสนอง และความถนัดหรือพรสวรรค์เหมาะสมต่องานใด ก็เป็นปัจจัยส่งเสริมให้มีผลงานดียิ่งขึ้น บุคลิกภาพและลักษณะของบุคคลเปรียบเสมือนตัวถังและเครื่องยนต์ รถที่รูปลักษณ์ดี สวยงาม ปลอดภัย น่านั่งและมีสมรรถนะเยี่ยมย่อมจะนำผู้โดยสารถึงจุดหมายได้ดีกว่าและเป็นที่พึงพอใจมากกว่า สำหรับแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ของงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยตรงคือทำให้บุคลิกเกิดความมุมานะในการทำงาน โดยอ้อมคือทำให้บุคคลพัฒนาความรู้และทักษะทำให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและการมองตนเอง และทำให้ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกและลักษณะเฉพาะให้เหมาะสมกับอาชีพ ซึ่งนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ

อำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบอาทิ เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอบางพลี อำเภอบางบ่อ อำเภอบางเสาธง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางบ่อ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางเสาธง

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการทบทวนวรรณกรรม และนำมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิด และร่างเป็นแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไป Try out กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางบ่อ พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.806

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 360 คน โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) คัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ตัวแปร ส่วนบุคคลของบุคลากร ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยจะวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย

1.การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 360 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.70 มีอายุมากที่สุด 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ด้านสถานภาพมากที่สุดคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.90 ด้านระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.50 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรมากที่สุดคือ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.90 ด้านรายได้มากที่สุดคือ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.70

3.ตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า

ตารางที่ 1 ระดับของตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

ระดับของตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับของตัวแปร		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความก้าวหน้าจากการทำงาน	4.32	0.66	มาก
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	4.20	0.62	มาก
การสนับสนุนจากองค์กร	4.18	0.81	มาก
รวม	4.23	0.69	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับของตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ความก้าวหน้าจากการทำงาน ค่าเฉลี่ย =4.32 ,S.D.=0.66 แปรผลในระดับมาก สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย =4.20,S.D.=0.62 การสนับสนุนจากองค์กรค่าเฉลี่ย =4.18 ,S.D.=0.81

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ความก้าวหน้าจากการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน แต่ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

1.การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เป็นเพศหญิงมากเพศชาย มีอายุมากที่สุด 31-40 ปี ด้านสถานภาพมากที่สุดคือสมรส ด้านระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับปริญญาตรี านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรมากที่สุดคือ 11-20 ปี ด้านรายได้มากที่สุดคือ 10,001-30,000 บาท

2.ตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการในเรื่องความก้าวหน้าจากการทำงานแปรผลในระดับมาก สอดคล้องกับธารินี ทองลิ่ม, (2558)ได้กล่าวไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1)ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นการเลื่อนขึ้นของงานเพื่อดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นพร้อมกับความรับผิดชอบที่สูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่กับระยะเวลา โดยการเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรที่เป็นเพื่อนร่วมงาน

2)ความก้าวหน้าในเงินเดือน เป็นการที่ได้รับเงินเดือนในอัตราสูงขึ้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งบ่อยครั้งจะได้ปรับขึ้นเงินเดือนเมื่อได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นความก้าวหน้าในเงินเดือนและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีส่วนสัมพันธ์กัน และมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูงหรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนจะมีโอกาสก้าวหน้านตำแหน่งหน้าที่ด้วย

3)ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาด้านจิตใจ ให้เกิดทัศนคติที่ดี ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานที่ปฏิบัติเหล่านี้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งแปรผลในระดับมาก ซึ่งกรมสรรพากรมีนโยบายขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรม สนับสนุนและสอดรับกับคุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร และกระทรวงการคลัง ตลอดจนเสริมสร้างให้ข้าราชการและลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ยึดมั่นอยู่ในธรรมาภิบาล ร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน D2RIVE อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งความสำคัญหลักของกลยุทธ์ “D2RIVE” ก็คือ การนำระบบ Digital มาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจที่รับผิดชอบ ใช้การจัดการวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ มีการกลยุทธ์ในการจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายเน้นการสร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบและเน้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานปัจจุบันและผู้ปฏิบัติ โดยโครงการมุ่งการส่งเสริมในการเพิ่มประสิทธิภาพงานปัจจุบันและผู้ปฏิบัติงาน นำมาปรับใช้กับกรมสรรพากรที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามประมาณการที่ได้รับมอบหมายอาจกล่าวได้ว่า ผลจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นั่นคือ ได้ศึกษาการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตลอดจนแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลา จึงทำให้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการคำนวณนั้น รวบรวมได้มากสุดเฉพาะขั้นต่ำที่จำเป็นในการคำนวณเท่านั้น จึงอาจทำให้ผลที่ได้ไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมดประกอบกับการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการเท่านั้นจึงทำให้ได้ผลวิจัยเฉพาะพื้นที่ดังกล่าว ในการวิจัยครั้งถัดไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นควรศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรในพื้นที่จังหวัดอื่นและควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสะท้อนตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การจัดทำโครงการปฏิบัติงานตรวจคืนภาษีและหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อสนับสนุนนโยบาย แผนปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรภาค 5 และแผนงาน D2RIVE ของกรมสรรพากร และลดปริมาณงานค้างสะสมจากการที่นักตรวจสอบภาษีที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานรับผิดชอบ ควรเป็นไปเพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอย่างแท้จริง

ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการนั้น พบว่าการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการสร้างขวัญและกำลังใจของ McGregor และการนำกลยุทธ์ “D2RIVE”มาปฏิบัติเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการพัฒนาระบบ Digital มาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจที่รับผิดชอบ ทำให้การจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบและเน้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานปัจจุบันและผู้ปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร,(2017), ข้อมูลเบื้องต้น, http://www.rd.go.th/publish/19954.0.html

ชลิดา ศรมณีและคณะ. (2012).การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธารินี ทองลิ่ม(2558).ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการพัฒนาที่สัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลยัราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก,มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2007).“วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลขององค์การราชการ,”วารสารพัฒนาสังคม, 10(2), หน้า 25-48.Yamane, Taro. (1976). Statistic: An introduction analysis (2nd ed). New York: Harper & Row.

พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทึก. (2561).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทย าลัยในก ากับของรัฐ,วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร .38 (5). 80-98 .DOI:https://doi.org/10.14456/sujthai.2018.45

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2009). แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ. [Online] เข้าถึงได้จาก ;http://www.wiruch.com/articles% 2 0 for% 2 0 article/ article%2 0 concept%2 0and%20meaning%20of%20admin%20and%20mgt%20admin.htm

อุทัย บุญประเสริฐ. (2002). องค์การ (Organization).กรุงเทพฯ: พระราม 4 ก๊อปปี้.

Max Weber. (1947). The Theory of Social and Economic Organizations. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York : Free Press.

Parsons, Talcott. (1978). “ Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organization,”Administrative Science Quarterly, (1), pp. 63–85.

Scott, W. Richard. (2003). Organizations Rational, Natural and Open Systems (5th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Thompson, James D. (1967). Organization in Action: Social Science Bases of Administrative Theory. New York: McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1976). Statistic: An introduction analysis (2nd ed). New York: Harper & Row.