

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting Performance Efficiency of
Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department**

อุไรวรรณ ผันโพธิ์¹ สุวรรณ เตชะธีระปรีดา² และ สวียา ปรรณนาดี ชาตวิวัฒน์การ³

Uraiwan Phanpo¹ Suwanna Tachateerapreda² and

Saweeya Prathanadi Chatviwattanakarn³

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

^{2,3}อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

อีเมล: Uraiwan.phan@rd.go.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

23 เมษายน 2565

17 พฤษภาคม 2565

21 พฤษภาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยคำจูนของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยเชิงใจของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการเชิงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน คือ การได้รับมอบหมายงานที่ทำท่ายความสามารถ 2) ปัจจัยคำจูนของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีระดับการคำจูนในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน คือ องค์กรตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสมการคมนาคมสะดวก 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน คือ ผู้ประกอบการสามารถนำคำแนะนำปรึกษาจาก

ผู้ตรวจสอบภาษีมาปฏิบัติอย่างถูกต้องมากขึ้นในการเสียภาษีตามประมวลรัษฎากร 4.) ปัจจัยจูงใจที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ 5) ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชาและสภาพการทำงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study the motivation factors of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department, 2) to study the maintenance factors of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department, 3) to study the performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department, and 4) to study the motivation factors and the maintenance factors affecting performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department. The sample group was 340 of Tax Audit Officers in Bangkok Area Revenue Department. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The collected data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, standard deviation and Stepwise multiple regression analysis. The research results were found that 1) the most level of motivation factors performance of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department was the job duties that was challenging assignment, 2) the most level of the maintenance factors affecting performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department was working condition namely, the organization was located in the area of convenient transportation, 3) the most level of the performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department was the quality of work namely, the entrepreneur took advice from Tax Audit Officer Revenue Department complied with correctly terms and conditions of Code of Revenue, 4) the most level of the motivation factors affecting performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department were job duties and job responsibility,

and 5) the most level of the maintenance factors affecting performance efficiency of Tax Audit Officer in Bangkok Area Revenue Department were controlled relationship, administration and command and working condition.

Keywords: Motivation Factors, Maintenance Factors, Performance Efficiency, Tax Audit Officer

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานให้หน่วยงานองค์กรภาครัฐราชการ ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องรัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) นั้นแสดงว่า องค์กรภาครัฐราชการ ต่างตระหนักว่าคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือ ปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดความร่วมมือ-สามารถรับมือต่อปัญหาและการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน จึงดำเนินการผ่านการพัฒนาความรู้ที่ทันสมัย การเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้นั้นส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ (อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559)

กรมสรรพากรสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรแบบแบ่งเขตการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรทั่วประเทศ จำนวน 12 ภาค โดยตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สรรพากรภาค 1 ภาค 2 และภาค 3 นักตรวจสอบภาษีมีหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านตรวจสอบภาษีของประกอบการที่อยู่ในความดูแล รวมทั้งสืบสวน ป้องกัน ปราบปราม จับกุมการหลีกเลี่ยงและลักลอบการหนีภาษีเพื่อให้การจ่ายภาษีอากรเป็นไปตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบของนักตรวจสอบภาษี ลักษณะงานของผู้ตรวจสอบภาษีจึงเป็นงานที่ทำทายความสามารถ และต้องมีความรับผิดชอบสูงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของส่วนราชการรวมถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ประกอบการที่มีบริบทแตกต่างกัน ดังนั้น ตำแหน่งผู้สอบภาษีจึงเป็นตำแหน่งที่สำคัญในการช่วยให้กรมสรรพากรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นักตรวจสอบภาษีจึงเป็นตำแหน่ง

งานที่มีความสำคัญในการช่วยให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง (กรมสรรพากร, 2563)

เนื่องจากลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ และต้องมีความรับผิดชอบสูงของนักตรวจสอบภาษี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการผลักดันให้นักตรวจสอบภาษีมีขวัญและกำลังใจเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาแรงจูงใจ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือ องค์ประกอบด้านการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (Hygiene Factors) คือ องค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ทั้ง 2 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งส่งผลสะท้อนไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (อิภาพร ทองทักษิณ, ศิริพร เลิศยิ่งยศ, 2564)

วัตถุประสงค์การวิจัย

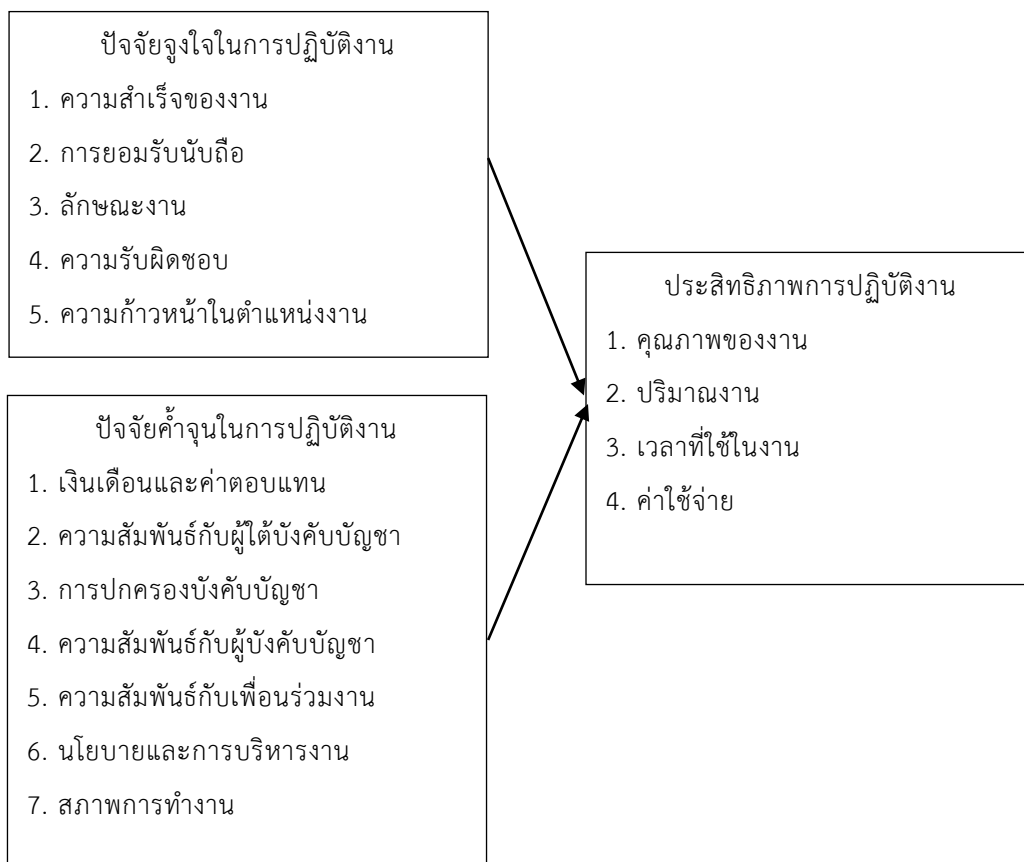
1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 การกำหนดตัวแปรในการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าทุกด้านมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 5 ตัวแปร คือ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงาน 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. การกำหนดตัวแปรปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน

การกำหนดตัวแปรปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีหลักปัจจัยคำจูนที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรปัจจัยคำจูนการปฏิบัติงานไว้ 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) เงินเดือนและค่าตอบแทน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) การปกครองบังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) นโยบายและการบริหารงาน 7) สภาพการทำงาน ปัจจัยคำจูนที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ผู้วิจัยไม่นำมากำหนดตัวแปรปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน 4 ตัวแปร คือ 1) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและหมายรวมถึงการได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพของงานที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าจากอายุงาน และมีความก้าวหน้าโดยใช้วิธีการสอบเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง 2) ฐานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ได้รับความยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้ามาทำอาชีพนี้ เนื่องจากตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีเป็นข้าราชการพลเรือนเป็นที่ยอมรับในทางสังคมมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจ 3) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของเขา เช่น การดำรงชีวิต สภาพความเป็นอยู่ เนื่องจากตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษี มีความเป็นอยู่ส่วนตัว การดำรงชีวิตที่ดีจึงไม่นำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้ 4) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กรเนื่องจากตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีเป็นข้าราชการพลเรือนความมั่นคงในงานความยั่งยืนของอาชีพและองค์กรมีความมั่นคง ผู้วิจัยจึงไม่นำมาเป็นตัวแปรในการทำการวิจัยในครั้งนี้

3. การกำหนดตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Petersen และ Plowman (1953) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาที่ใช้ในงาน 4) ค่าใช้จ่าย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,115 คน (กรมสรรพากร, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คนโดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling) เพื่อใช้เป็นตัวแทนประชากรจากนั้น ผู้วิจัยจะทำการคำนวณ หาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายอีกชั้นหนึ่ง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด สรรพากรภาค 1 สรรพากรภาค 2 สรรพากรภาค 3

สังกัดสรรพากร	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ภาค 1	709	114
ภาค 2	759	122
ภาค 3	648	104
รวม	2,115	340

ที่มา : ทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร (2563)

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามทั้งหมด 6 ข้อตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับ 5 ระดับ โดย ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด จนถึง ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามฉบับร่างมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach, 1976) ซึ่งจะยอมรับค่าความเชื่อมั่นที่มีค่าเฉลี่ยรวมต้องมากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2559) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.890 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์

มาตรฐาน แสดงว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองกับนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขต กรุงเทพมหานครจำนวน 340 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแบบขั้นตอน โดยตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย ได้แก่ ตรวจสอบตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันสูง ตรวจสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อน ตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร ทดสอบค่าแปรปรวนของค่าเคลื่อนที่คงที่ ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตัวแปร แบบ Rating Scale ซึ่งสามารถแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย(ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์, 2556) จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้ในแต่ละช่วงของระดับชั้น 5 ชั้น ชั้นละ 0.80 จะได้ความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 87.40 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 ส่วนผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของ นักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจิตใจ	ลำดับที่
1. ความสำเร็จของงาน	3.79	0.56	มาก	5
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	4.04	0.64	มาก	3
3. ลักษณะงาน	4.08	0.68	มาก	1
4. ความรับผิดชอบ	4.04	0.66	มาก	2
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.85	0.77	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	0.53	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับ การจิตใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือด้านลักษณะงาน รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านที่มี ระดับการจิตใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครดัง แสดงในตารางที่ 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การคำจูน	ลำดับที่
1. เงินเดือนและค่าตอบแทน	3.33	0.76	ปานกลาง	7
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.05	0.73	มาก	4
3. การปกครองบังคับบัญชา	4.00	0.75	มาก	5
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.10	0.81	มาก	2
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.58	0.55	มากที่สุด	1
6. นโยบายและการบริหาร	3.95	0.87	มาก	6
7. สภาพการทำงาน	4.10	0.81	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	0.66	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการคำจูนในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ด้านที่มีระดับการคำจูนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ประสิทธิภาพ				
1. คุณภาพของงาน	4.15	0.60	มาก	1
2. ปริมาณงาน	3.62	0.65	มาก	4
3. เวลาที่ใช้ในงาน	3.84	0.76	มาก	3
4. ค่าใช้จ่าย	4.13	0.75	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายและด้านที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสมการ	B	Std.		t	p
		Error	β		
ปัจจัยเชิงใจ					
1. ลักษณะงาน (x3)	0.193	0.033	0.208	8.809	.000*
2. ความรับผิดชอบ (x4)	0.172	0.036	0.364	2.715	.000*
ปัจจัยคำจูน					
3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (x7)	0.118	0.043	0.137	5.809	.007*
4. การปกครองบังคับบัญชา (x8)	0.137	0.042	0.164	4.830	.001*
5. สภาพการทำงาน (x12)	0.281	0.032	0.364	3.792	.000*
ค่าคงที่ (Constant)	0.546	0.144		3.288	.000*
R square = 0.685 Adjust R square = 0.681 Std. Error of the Estimate = 0.354					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ จำนวน 5 ตัวแปร ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน (x₃) ความรับผิดชอบ (x₄) ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (x₇) การปกครองบังคับบัญชา (x₈) และสภาพการทำงาน (x₁₂) แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.685 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 68.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.354 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ พบว่า พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ สภาพการทำงาน (B = 0.281), P < .05 สามารถ รองลงมาได้แก่ ลักษณะงาน (B = 0.193), P < .05 ความรับผิดชอบ (B = 0.172), P < .05 การปกครองบังคับบัญชา (B = 0.137), P < .05 และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (B = 0.118), P < .05 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบและมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านลักษณะงาน ในประเด็นการได้รับมอบหมายงานที่ทำท้าทายความสามารถ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานนักตรวจสอบภาษีมีหน้าที่ตรวจสอบผู้เสียภาษีเพื่อป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีอากรและให้คำปรึกษาแนะนำด้านภาษี การปฏิบัติงานจึงมีความท้าทายความรู้ความสามารถ มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลาและเป็นการทำงานภาคสนามมากกว่าในสำนักงาน จึงทำให้ลักษณะงานไม่มีความจำเจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี และสอดคล้องกับงานวิจัยของของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด

2. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับการค้ำจุนในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในประเด็น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากนักตรวจสอบภาษีต้องมีการปฏิบัติงานเป็นทีม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศการทำงานที่ดี จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และวิสัยทัศน์ ทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น ก่อให้เกิดความรักสามัคคีของทีมตรวจสอบ ส่งผลในการสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนาผลงานได้อย่างมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก เพ่งจินดา (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของของ อมรรัตน์ จันทรเกตุ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ใน

ประเด็น การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีเป็นงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากนักตรวจสอบภาษีมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือประชาชน นอกจากนี้นักตรวจสอบภาษีต้องมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษา อันทรง, พร้อมพร ภูวดิน, สมใจ บุญหมื่นไวย (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชีภาษีอากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบงานสอบบัญชีด้านความรู้ ความสามารถ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชีภาษีอากร

4. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน เนื่องจาก ด้านลักษณะงานของนักตรวจสอบภาษีเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน งานที่ได้รับมอบหมายจึงมีความท้าทายความสามารถ สอดคล้องกับบทความจากการค้นคว้าอิสระของ ธนพัทธ์ อุทยานกร (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก พบว่า ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ต้องเป็นผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 หากการคำนวณภาษีและการเปรียบเทียบคดีได้อย่างถูกต้อง จะส่งผลให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากได้มีการกำหนดกรอบเวลาความสำเร็จในการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีสำหรับสถานประกอบการแต่ละแห่งในหลักการทำงานอย่างเคร่งครัดเมื่อมีการออกตรวจ ณ สถานประกอบการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก เพ่งจินดา (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการจูงใจ เพื่อปรับปรุงคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี มีวัฒนธรรมการทำงานในประเด็นผู้ได้บังคับบัญชาคือฝ่ายปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาคือผลงานของผู้บังคับบัญชาด้วย ดังนั้น การมีความสัมพันธ์

อันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มของนักตรวจสอบภาษีจึงมีลักษณะการทำงานเป็นแบบทีมงาน ซึ่งต่างช่วยเหลืองานในหน้าที่ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และการสร้างความรู้สึ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถสร้างค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากโดยการทำงานของนักตรวจสอบ ภาษีต้องพบกับปัญหาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมจำเป็นต้องอาศัย ความเชี่ยวชาญของผู้บังคับบัญชาในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักตรวจสอบภาษี สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กนก เฟ่งจินดา (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด วิธีการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน นั่นคือผู้บริหารขององค์การสามารถปรับปรุงคุณภาพของ องค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านสุดท้าย ที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 3) ด้านสภาพการทำงานนักตรวจสอบภาษี เนื่องจากลักษณะงานของผู้ตรวจสอบภาษีเป็น การปฏิบัติงานนอกสำนักงาน มีการเดินทางไปปฏิบัติงานยังสถานประกอบการ ดังนั้น การคำนึงถึงที่ตั้งของ สำนักงานอยู่ในพื้นที่เหมาะสมและการคมนาคมที่สะดวกจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ขวัญชัย ชมศิริ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพล ทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วัชรพล หมื่นสุรินทร์, เพียงแข ภูผายาง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีวินัย ของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 พบว่า ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมของโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เพราะโรงเรียนเป็นสถาบันแห่งที่สองที่นักเรียนใช้เวลาในการใช้ทำกิจกรรมมาก รองลงมาจาก สถาบันครอบครัว เป็นสถานที่อบรมสั่งสอนให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้ในทุกด้านทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา เรียนรู้การกระทำที่ถูกผิด โดยเฉพาะในห้องเรียนจึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้บริหารของกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร จะต้องให้ความสำคัญ ปัจจัยจิตใจ สร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ให้นักตรวจสอบภาษีสามารถแสดงความรู้ความสามารถได้รับงานที่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้
2. ผู้บริหารของกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญความรับผิดชอบของนักตรวจสอบภาษี ในการเข้าตรวจ ณ สถานประกอบการของนักตรวจสอบภาษีต้องมีความตรงต่อเวลา เมื่อมีการออกตรวจ ณ สถานประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา ในการปฏิบัติงานไม่ล่าช้างานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
3. ผู้บริหารของกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานในหน้าที่และนอกหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน เนื่องจากประสบการณ์ของผู้บังคับบัญชาสามารถชี้แนะและให้คำปรึกษาช่วยให้ปริมาณงานตรวจลดลงเพื่อเป็นไปตามแผนงานตัวชี้วัดของกรมสรรพากร
4. ผู้บริหารของกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีกำหนดนโยบายการปกครองบังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานำความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของตนมาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีงานแล้วเสร็จเพิ่มขึ้น
5. ผู้บริหารของกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจของปัจจัยค่าจ้าง แก่นักตรวจสอบภาษีด้วยการเริ่มจากผู้บริหารต้องหมั่นตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพขององค์กรตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสมการคมนาคมสะดวก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างประหยัด คุ่มค่าและเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

กนก เฟ่งจินดา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 12(2), 51-61.

- กรมสรรพากร. (2563). *กรมสรรพากร หน้าที่หลักของกรมสรรพากร* สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2563 จาก, <https://www.rd.go.th>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญชัย ชมศิริ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (2556). *หลักการและแนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย Research methodology*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- ธนพัธ อุทยานกร. (2560). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ธิดาพร ทองทักษิณ และ ศิริพร เลิศยิ่งยศ. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(1), 16-30.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562, 30 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก. หน้า 253.
- วัชรพล หมื่นสุรินทร์ และ เพ็ญแข ภูผาอาจ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีวินัยของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 228-242
- ศิริินภา อันทรง, พร้อมพร ภูวดิน และ สมใจ บุญหมื่นไวย. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชีภาษีอากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).

- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- อมรรัตน์ จันทร์เกตุ. (2560). *ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Cronbach. (1976). *Essentials of psychological testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.
- Herzberg. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Petersen and Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistic : an Introductory Analysis*. (2nd ed). New York: Harper & Row.