

Professional Knowledge Operational Skills and Work Motivation Affecting The Quality of Tax Audit Performance of Revenue Auditors in Bangkok

Nalita Chaoworakul^{1*} and Porntiwa Saengkhiew²

¹ Master's degree students, Faculty of Accounting, Sripatum University, Thailand

² Faculty of Accountancy, Sripatum University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: nalita.cha@spumail.net

ABSTRACT

This research aimed to study (1) professional knowledge, (2) operational skills, and (3) work motivation in relation to the quality of tax audit performance among tax auditors in the Bangkok Metropolitan Area. The study employed a quantitative research approach, with a sample consisting of 343 tax auditors. A questionnaire was used as the data collection instrument. Data were analyzed using both descriptive statistics-percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics, including Pearson correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that: 1) Overall professional knowledge had a statistically significant positive impact on the quality of tax audit performance. However, accounting knowledge did not influence the timeliness aspect or stakeholder satisfaction. 2) Overall operational skills also had a statistically significant positive effect on the quality of tax audit performance. However, auditing skills did not influence timeliness, organizational goal achievement, or stakeholder satisfaction. Additionally, information technology skills did not affect stakeholder satisfaction. 3) Overall work motivation had a statistically significant positive effect on the quality of tax audit performance. Nevertheless, career advancement motivation did not influence timeliness, workplace environment motivation did not affect organizational goal achievement or stakeholder satisfaction, and achievement motivation did not affect stakeholder satisfaction.

Keywords: Professional Knowledge, Operational Skills, Work Motivation,
The Quality of Tax Audit Performance

ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ณลิตา เซวารกุล^{1*} และ พรทิวา แสงเขียว²

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประเทศไทย

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: nalita.cha@spumail.net

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความรู้ทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี (2) ทักษะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักตรวจสอบภาษี จำนวน 343 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวมมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ความรู้การบัญชีไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) ทักษะการปฏิบัติงาน โดยรวมมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการตรวจสอบบัญชีไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง และทักษะการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ความรู้ทางวิชาชีพ, ทักษะการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษี

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยรายได้ของภาครัฐแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ รายได้จากภาษีอากร รายได้จากรัฐพาณิชย์ รายได้จากการขายสิ่งของและบริการ และรายได้จากการกู้ยืม โดยเฉพาะรายได้จากภาษีอากรซึ่งเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศนั้นมีความสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจและสังคมของรัฐ (กรมบัญชีกลาง, 2567) ซึ่งหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต โดยมีกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีสัดส่วนการจัดเก็บรายได้สูงสุดในแต่ละปี

กรมสรรพากรมีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ โดยยึดหลักตามประมวลรัษฎากร ทั้งยังมีการปฏิบัติงานกำกับดูแลให้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ตรวจสอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ให้คำแนะนำด้านภาษี รวมถึงการส่งเสริมความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแก่ประชาชน (กรมสรรพากร, 2566) ในด้านโครงสร้างองค์กร กรมสรรพากรประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรภาค 12 แห่ง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอีก 850 สาขาทั่วประเทศ โดยกรุงเทพมหานครถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญ มีความหนาแน่นของธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลากหลายรูปแบบ ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความซับซ้อนและท้าทายมากกว่าพื้นที่อื่น และตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร คือ นักตรวจสอบภาษี มีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเสียภาษี ประเมินความเสี่ยงของการหลีกเลี่ยงภาษี และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับเป้าหมายของกรมสรรพากร ทั้งนี้ นักตรวจสอบภาษีอากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพ เช่น กฎหมายภาษีอากร กฎหมายบัญชี ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ ฉัตรเงิน และกุสุมา คำพิทักษ์, 2563)

อย่างไรก็ตาม แม้นักตรวจสอบภาษีอากรจะมียุทธศาสตร์ความรู้และทักษะที่หลากหลาย แต่การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพนั้นต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความท้าทายของงาน รวมถึงค่าตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งล้วนมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความถูกต้อง ความทันเวลา และความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง (จิตาฉัตร แป้นดวงเนตร, 2563)

จากความสำคัญดังกล่าว พบว่า ในอดีตมีการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากรมาบ้างแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งก่อน ๆ ยังมีขอบเขตที่จำกัดและไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญบางด้านที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีอากรอย่างแท้จริงในการศึกษานี้ ผู้วิจัยจึงได้ขยายขอบเขตของตัวแปรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมการศึกษาด้านปัจจัยด้าน ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษีอากร ความรู้ด้านบัญชี และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัจจัยด้าน ทักษะการปฏิบัติงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการตรวจสอบบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นกัน การศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์และระบุแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ และยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐอย่างยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาทักษะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,380 คน (กรมสรรพากร, 2567) จากการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตรการคำนวณ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน จำนวนหรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้
	N	แทน จำนวนหรือขนาดประชากร
แทนค่าในสูตร	n	$= \frac{2,380}{1+2,380(0.05)^2}$
	n	= 343

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 343 คน โดยพิจารณาถึงความเพียงพอของข้อมูลเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเก็บข้อมูล จึงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดสำหรับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 30 เขต ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขต เขตละ 11 คน ยกเว้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่สุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผ่านวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือด้วยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Item -Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน หากข้อคำถามที่ได้รับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ถือว่ามีความเหมาะสมเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้ ขณะที่ข้อคำถามใดที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า 0.67 จะได้รับการปรับปรุงหรือแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาและสามารถสะท้อนผลการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบปลายปิดชนิดเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความรู้ภาษีอากร ด้านความรู้บัญชี ด้านกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการตรวจสอบบัญชี ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและทักษะการติดต่อสื่อสาร ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (สุภารักษ์ สุจारी, 2565)

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความท้าทายของงานและด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ปภาวี วงศ์วิทยากำจร, 2565)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความทันต่อเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (กานติมา เต็มสุข, 2565)

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบรับแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากทดสอบแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Cronbach, 1990) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.2 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาหรือค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความ หรือสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการศึกษา และสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดหรือทฤษฎีในการวิจัย

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมเองโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามจนครบทั้งหมด 343 ชุด ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนประชากรของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และกำหนดให้มีระยะเวลาในการตอบกลับ 15 วันหลังจากได้รับแบบสอบถาม ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 40 วัน

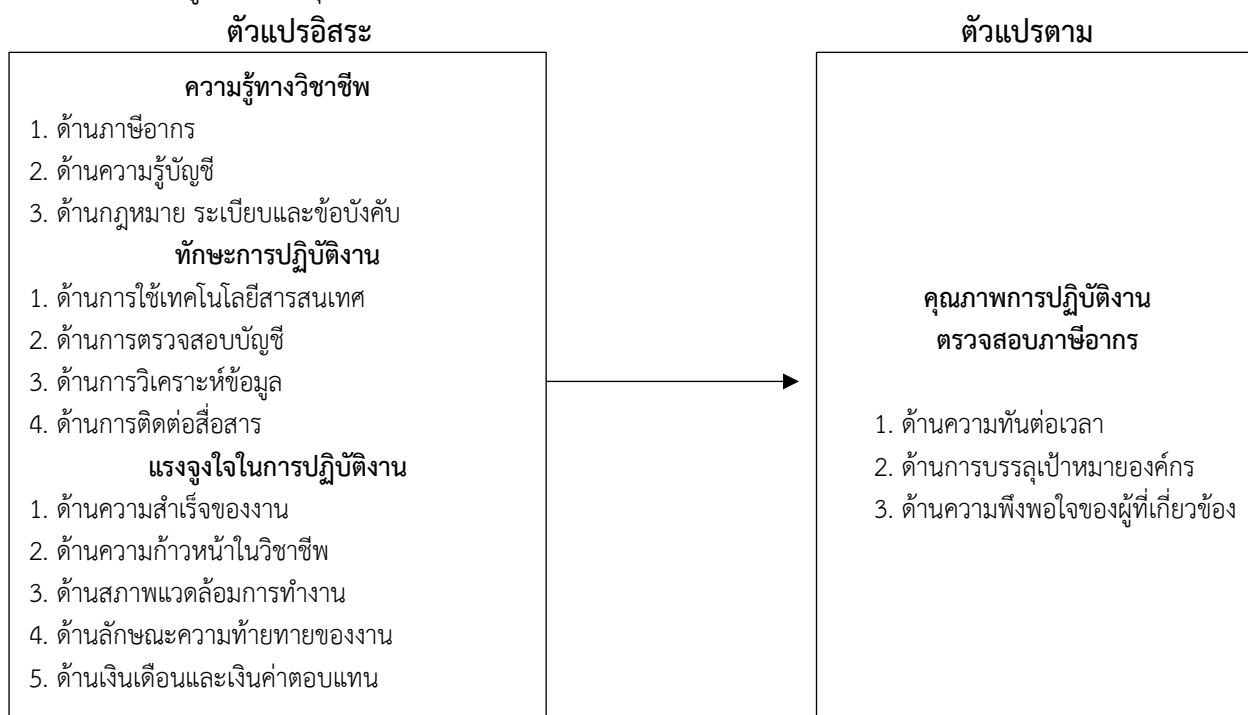
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร เครื่องมือทางสถิติได้แก่ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) ค่าเฉลี่ย (Mean) ตารางแบร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 ส่วนใหญ่มีระดับของตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90

ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือด้านกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.576) รองลงมาคือ ด้านภาษาอากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.550) และ ด้านความรู้บัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.565) ตามลำดับ

ทักษะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือด้านการวิเคราะห์ข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.566) และ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.567) รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.544) และ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.509) ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.548) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.549) ตามด้วย ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.533), ด้านลักษณะความท้าทายของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.524) และ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.563) ตามลำดับ

คุณภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.565) รองลงมา คือ ด้านความทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.544) และ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.466) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยทดสอบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรซึ่งประกอบด้วย ด้านภาษีอากร (a1), ด้านความรู้บัญชี (a2), ด้านกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ (a3), ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (b1), ด้านการตรวจสอบบัญชี (b2), ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (b3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (b4), ด้านความสำเร็จของงาน (c1), ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ (c2), ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (c3) ด้านลักษณะความท้าทายของงาน (c4) และด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน (c5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.540 ถึง 0.779 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 0.80 จึงสรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าไม่มีปัญหาเรื่อง Multicollinearity (Hair, et al., 2019) จึงสามารถนำตัวแปรไปวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไปได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

Correlations															
	a1	a2	a3	b1	b2	b3	b4	c1	c2	c3	c4	c5	d1	d2	d3
a1	1														
a2	.742**	1													
a3	.757**	.707**	1												
b1	.673**	.695**	.706**	1											
b2	.706**	.653**	.701**	.695**	1										
b3	.718**	.697**	.746**	.708**	.778**	1									
b4	.692**	.641**	.768**	.605**	.669**	.732**	1								
c1	.733**	.670**	.748**	.685**	.721**	.746**	.719**	1							
c2	.675**	.600**	.708**	.624**	.648**	.665**	.681**	.753**	1						
c3	.552**	.563**	.645**	.561**	.558**	.612**	.603**	.708**	.717**	1					
c4	.620**	.574**	.668**	.599**	.590**	.646**	.673**	.744**	.727**	.701**	1				
c5	.544**	.540**	.582**	.498**	.507**	.587**	.576**	.619**	.675**	.640**	.607**	1			
d1	.631**	.584**	.696**	.628**	.589**	.666**	.608**	.696**	.675**	.691**	.701**	.636**	1		
d2	.591**	.563**	.649**	.561**	.566**	.614**	.587**	.673**	.697**	.639**	.677**	.654**	.779**	1	
d3	.629**	.555**	.678**	.516**	.570**	.621**	.704**	.677**	.715**	.631**	.746**	.651**	.728**	.738**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. ความรู้ทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความทันต่อเวลา					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.057	0.155		6.800	0.000		
ด้านภาษีอากร	0.190	0.064	0.192	2.963	.003**	0.341	2.929
ด้านความรู้การบัญชี	0.101	0.058	0.105	1.749	0.081	0.400	2.498
ด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ	0.450	0.058	0.477	7.755	.000**	0.379	2.637

R = 0.717, R² = 0.514, Adjusted. R² = 0.510, SEest = 0.381, F = 119.590, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ด้านภาษีอากรและด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ด้านความรู้การบัญชีไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.505	0.141		10.640	0.000		
ด้านภาษีอากร	0.139	0.058	0.165	2.392	.017*	0.341	2.929
ด้านความรู้การบัญชี	0.116	0.052	0.141	2.223	.027*	0.400	2.498
ด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ	0.343	0.053	0.424	6.495	.000**	0.379	2.637

R = 0.672, R² = 0.452, Adjusted. R² = 0.447, SEest = 0.346, F = 93.160, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ทางวิชาชีพด้านภาษีอากรและด้านความรู้การบัญชี ($p < 0.05$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและความรู้ทางวิชาชีพ ด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.031	0.165		6.244	0.000		
ด้านภาษีอากร	0.253	0.068	0.247	3.723	.000**	0.341	2.929
ด้านความรู้การบัญชี	0.049	0.061	0.049	0.801	0.424	0.400	2.498
ด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ	0.448	0.062	0.456	7.255	.000**	0.379	2.637

R = 0.701, R² = 0.492, Adjusted. R² = 0.487, SEest = 0.404, F = 109.266, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ทางวิชาชีพด้านภาษีอากรและด้านกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ด้านความรู้การบัญชี ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

2. ทักษะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความทันต่อเวลา					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.806	0.17		4.738	0.000		
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.288	0.061	0.27	4.713	.000**	0.440	2.272
ด้านการตรวจสอบบัญชี	0.032	0.065	0.032	0.485	0.628	0.341	2.933
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	0.289	0.068	0.301	4.242	.000**	0.287	3.487
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.195	0.055	0.203	3.525	.000**	0.434	2.307

R = 0.716, R² = 0.512, Adjusted. R² = 0.506, SEest = 0.382, F = 88.699, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการติดต่อสื่อสาร ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ทักษะการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบบัญชีไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาชีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.334	0.156		8.556	0.000		
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.168	0.056	0.184	3.004	.003**	0.440	2.272
ด้านการตรวจสอบบัญชี	0.082	0.06	0.095	1.369	0.172	0.341	2.933
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	0.192	0.062	0.233	3.067	.002**	0.287	3.487
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.199	0.051	0.242	3.925	.000**	0.434	2.307

R = 0.665, R² = 0.442, Adjusted. R² = 0.436, SEest = 0.350, F = 67.018, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภาชีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการติดต่อสื่อสาร ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภาชีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษีอากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบบัญชี ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาชีอากร ด้านการบรรลุ เป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาชีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.843	0.175		4.825	0.000		
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.046	0.063	0.041	0.729	0.467	0.440	2.272
ด้านการตรวจสอบบัญชี	0.080	0.067	0.077	1.199	0.231	0.341	2.933
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	0.155	0.07	0.156	2.219	.027*	0.287	3.487
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.511	0.057	0.513	8.996	.000**	0.434	2.307

R = 0.723, R² = 0.523, Adjusted. R² = 0.517, SEest = 0.393, F = 92.668, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านทักษะการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภาชีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะการ ปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาชีอากรด้านความพึงพอใจ ของผู้ที่เกี่ยวข้องของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ($p < 0.05$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาชีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของนักตรวจสอบภาษี ในเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการตรวจสอบบัญชี ไม่ส่งผลต่อ คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาชีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความทันต่อเวลา					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.396	0.151		2.617	0.009		
ด้านความสำเร็จของงาน	0.200	0.06	0.197	3.345	.001**	0.328	3.053
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.080	0.06	0.08	1.337	0.182	0.312	3.201
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.210	0.054	0.213	3.866	.000**	0.374	2.672
ด้านลักษณะความท้าทายของงาน	0.246	0.059	0.238	4.201	.000**	0.354	2.829
ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน	0.174	0.047	0.18	3.714	.000**	0.482	2.076

R = 0.787, R² = 0.619, Adjusted. R² = 0.613, SEest = 0.338, F = 109.471, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านลักษณะความท้าทายของงาน ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลา ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความทันต่อเวลาของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.864	0.133		6.493	0.000		
ด้านความสำเร็จของงาน	0.138	0.053	0.158	2.628	.009**	0.328	3.053
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.179	0.053	0.211	3.415	.001**	0.312	3.201
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.068	0.048	0.08	1.415	0.158	0.374	2.672
ด้านลักษณะความท้าทายของงาน	0.182	0.052	0.205	3.534	.000**	0.354	2.829
ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน	0.197	0.041	0.238	4.778	.000**	0.482	2.076

R = 0.774, R² = 0.599, Adjusted. R² = 0.593, SEest = 0.297, F = 100.56, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านลักษณะความท้าทายของงาน ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร

ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กรของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง					Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.247	0.151		1.634	0.103		
ด้านความสำเร็จของงาน	0.097	0.06	0.091	1.615	0.107	0.328	3.053
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.230	0.06	0.223	3.85	.000**	0.312	3.201
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.000	0.054	0	-0.001	0.999	0.374	2.672
ด้านลักษณะความท้าทายของงาน	0.419	0.059	0.389	7.153	.000**	0.354	2.829
ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน	0.209	0.047	0.208	4.465	.000**	0.482	2.076

R = 0.804, R² = 0.647, Adjusted. R² = 0.642, SEest = 0.338, F = 100.564, Sig. = 0.000

หมายเหตุ: * แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านลักษณะความท้าทายของงาน ด้านเงินเดือนและเงินค่าตอบแทน ($p < 0.01$) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

ความรู้ทางวิชาชีพในด้านภาษีอากร ความรู้บัญชี และกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1-3 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ในด้านภาษีและกฎหมายช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผน ดำเนินงาน และบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานตรวจสอบเป็นระบบ ถูกต้อง และตรงตามกำหนดเวลา ทั้งยังสะท้อนถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ วนิตา เจริญแก้ว (2563) ซึ่งชี้ว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีและมาตรฐานวิชาชีพส่งเสริมประสิทธิภาพในหน่วยงานที่มีความซับซ้อนทางข้อมูล เช่นเดียวกับ อินทรา พหลสิทธิ์วงศ์ (2564) ที่พบว่า ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบเป็นปัจจัยที่ช่วยให้งานการเงินในภาครัฐดำเนินไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และตรวจสอบได้ อีกทั้ง ฤทัย อะโน (2563) ยังพบว่า ความรู้เชิงวิเคราะห์ร่วมกับทักษะการจัดการเวลาช่วยให้นักตรวจสอบทำงานได้ทันเวลา ในส่วนของความรู้ทางบัญชี แม้ความรู้ทางบัญชีจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการตรวจสอบภาษีอากร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ในความรู้วิชาชีพ ด้านความรู้ทางบัญชีส่งผลเชิงลบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งอาจลักษณะเฉพาะของการตรวจสอบภาษีที่มุ่งเน้นการตีความตามกฎหมายภาษีมากกว่าการประยุกต์ใช้หลักการบัญชีโดยตรง ทั้งนี้ หลักการบัญชีบางประการ เช่น การรับรู้รายได้ตามเกณฑ์คงค้าง อาจไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของประมวลรัษฎากรที่เน้นรายได้ตามเกณฑ์เงินสดหรือวันที่เกิดเหตุแห่งรายได้ ซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานด้านบัญชีสูงตีความคลาดเคลื่อนจากเจตนารมณ์ของกฎหมายภาษีอากร

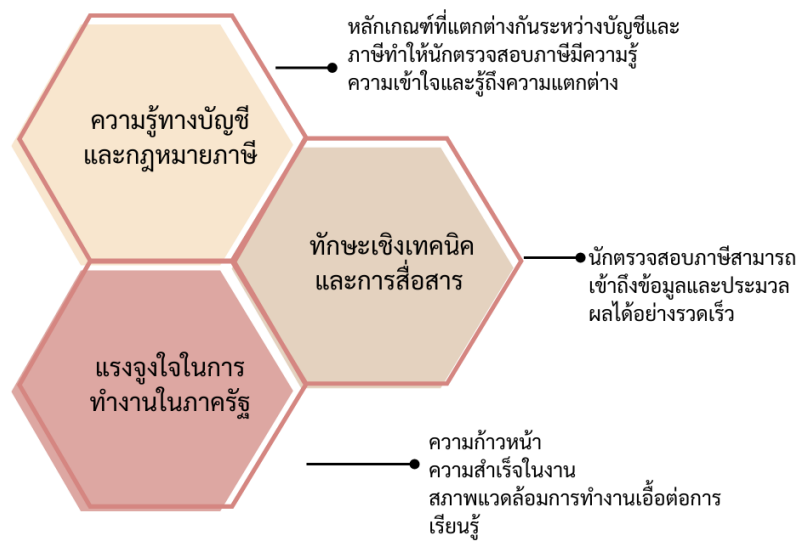
ทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4-6 อย่างมีนัยสำคัญนักตรวจสอบภาษีที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อวิเคราะห์และจัดการข้อมูล รวมถึงสื่อสารสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถลดความผิดพลาดในการทำงาน เร่งรัดกระบวนการตรวจสอบ และประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เจริญแก้ว (2563) พบว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบัญชีช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำรายงาน และสอดคล้องกับ สุภารักษ์ สุจารี (2565) พบว่า ทักษะเชิงปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ส่วนเรื่องทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบบัญชีส่งผลเชิงลบต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งอาจเป็นผลมาจากงานตรวจสอบภาษีอากรมุ่งเน้นที่การตีความกฎหมายภาษีอากร การตรวจสอบความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย และการประเมินความเสี่ยงทางภาษี มากกว่าการวิเคราะห์รายการบัญชีเชิงลึกตามมาตรฐานบัญชีสากล โดยในหลายกรณี หลักการบัญชีและหลักภาษีอากรไม่สอดคล้องกัน เช่น การรับรู้รายได้หรือค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจทำให้ทักษะด้านบัญชีไม่สามารถนำมาใช้โดยตรงในกระบวนการตรวจสอบภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรา พหลสิทธิวงศ์ (2564) ที่เน้นว่าการทำงานด้านภาษีอากรจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และการบริหารความเสี่ยงทางภาษี มากกว่าทักษะการตรวจสอบเชิงเทคนิค

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะความท้าทายของงาน และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 7-9 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และใส่ใจในผลงานมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและการเติบโตในสายงาน เมื่อได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในบทบาทที่ปฏิบัติจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg's Two-Factor Theory (1959) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในเชิงบวกที่เกิดจากภายในจะส่งผลให้บุคลากรพยายามบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริบุรณ์ แก้วสมนึก (2565) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบในงานและความก้าวหน้าในการทำงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถถ่วงรององค์ความรู้สำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานตรวจสอบภาษีอากรได้อย่างน้อย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การแยกบทบาทของความรู้ทางบัญชีและกฎหมายภาษี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้ความรู้ทางบัญชีจะเป็นพื้นฐานสำคัญของงานด้านการเงิน แต่ไม่สามารถนำมาใช้แทนความรู้ทางด้านภาษีอากรได้โดยตรง เนื่องจากหลักการบัญชีและหลักภาษีบางประเด็นมีข้อแตกต่างที่สำคัญ เช่น หลักการรับรู้รายได้หรือค่าใช้จ่ายที่อาจขัดแย้งกัน การฝึกอบรมจึงควรออกแบบให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทั้งสองด้านอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบภาษีอากรน้อย หรือผู้ที่มาจากสายงานที่ไม่ใช่บัญชีโดยตรง (2) บทบาทของทักษะเชิงเทคนิคและการสื่อสาร โดยพบว่าทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ผู้ตรวจสอบภาษีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว มีแนวโน้มที่จะสามารถบริหารเวลา และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (3) แรงจูงใจในการทำงานในภาครัฐ โดยเฉพาะในมิติของความก้าวหน้า ความสำเร็จในงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พบว่ามีผลต่อความใส่ใจ ความมุ่งมั่น และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร การพัฒนากลไกการประเมินผลที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนการจัดการทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานของรัฐให้มีความยืดหยุ่น ทันสมัย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายภาษีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากร



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของนักตรวจสอบภาษีในกรุงเทพมหานครจำนวน 343 คน จากผลการศึกษา พบว่าความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีอากรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อลงลึกในรายองค์ประกอบ พบข้อบกพร่องในบางประเด็น โดยด้านความรู้ทางวิชาชีพนั้น ความรู้ด้านบัญชีไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพงานในมิติของความตรงต่อเวลาและความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ขณะที่ด้านทักษะการปฏิบัติงานพบว่าทักษะการตรวจสอบบัญชีไม่มีผลต่อคุณภาพงานในทุกมิติที่ศึกษา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงาน แม้จะส่งผลโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความก้าวหน้าในวิชาชีพไม่ได้ส่งผลต่อความตรงต่อเวลา สภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ขณะที่ความสำเร็จของงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องเช่นกัน ผลวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้ปัจจัยหลักทั้งสามจะมีบทบาทต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี แต่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาในระดับองค์ประกอบย่อยที่มีผลจริง และระมัดระวังในการลงทุนหรือวางแผนนโยบายกับปัจจัยที่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งนี้ งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ซึ่งอาจจำกัดความสามารถในการสรุปผลเชิงอนุมาน (inferential generalization) ไปยังประชากรทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาที่ได้ทำการวิเคราะห์พบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลการตรวจสอบภาษี ดังนั้น นโยบายที่เหมาะสมควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรมที่ทันสมัย รวมทั้งการจัดเตรียมเครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ การสร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสมทั้งในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานยังมีความจำเป็นเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ในองค์กร

อย่างยั่งยืน พร้อมกันนี้ การส่งเสริมการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ สุดท้ายนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและนโยบายได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในบริบททางสังคม และเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและสะท้อนภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น งานวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตไปยังนักตรวจสอบ ภาษีในภูมิภาคหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของหน่วยงาน หรือพื้นที่ที่แตกต่างกัน

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรเพิ่มเติม การศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูล หรือมุมมองที่แบบสอบถามทั่วไปอาจไม่สามารถสะท้อนได้อย่างครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2567). รายงานการรับจ่ายเงินงบประมาณ ปีงบประมาณ 2567. สืบค้นจาก <https://pis.parliament.go.th/>.
- กรมสรรพากร. (2566). รายงานประจำปี 2566 (Annual Report 2023). สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report66_edit04032568.pdf.
- _____. (2567). แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_2567.pdf.
- กานติมา เต็มสุข. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- จิตาฉัตร เป้นดวงเนตร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกรมสรรพากร. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- ปภาวี วงศ์วิทยากำจร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีสังกัดกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- พิมพ์ ฉัตรเงิน และ กุสุมา คำพิทักษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพของพนักงานบัญชี รัฐบาลท้องถิ่นแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการสันตพล, 6(2), 162-171.
- ฤทัย อะโน. (2563). อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- วนิดา เจริญแก้ว. (2563). ความรู้และทักษะวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในมุมมองของผู้ประกอบการบริษัทต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- ศิริบุรณ์ แก้วสมนึก. (2565). สมรรถนะของนักบัญชี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- สุภารักษ์ สุจารี. (2565). ทักษะและสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบ ภาษี กรมสรรพากร. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- อินทรา พหลสิทธิวงศ์. (2564). อิทธิพลด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 5 และภาค 6. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.