

The Working Environment and Auditors' Competency Affecting The Performance Efficiency of Tax Audit Officers in Bangkok Area

Monnaphat Ratmaneetham^{1*} and Jirapong Channgam²

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

² Faculty of Accounting, Sripatum University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: monnaphat.rat@spulive.net

ABSTRACT

This research article aims to investigate: (1) the working environment affecting the performance efficiency of tax auditors, and (2) the competence of auditors impacting the performance efficiency of tax auditors in the Bangkok area. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 330 tax auditors in the Bangkok area. Data were collected using questionnaires. The statistical analyses used included frequency, percentage, standard deviation, and Pearson correlation analysis. Subsequently, the collected data were analyzed using multiple regression analysis. The study findings revealed that: (1) the working environment had a positive influence on the performance efficiency of tax auditors in the Bangkok area across all aspects. The working environment significantly promoted the quality and quantity of completed work, time spent on tasks, and the amount of tax collected, with a statistical significance of 0.05. (2) The competence of auditors also had a positive influence on the performance efficiency of tax auditors in the Bangkok area in all aspects, including work quality, quantity of completed work, time spent on tasks, and the amount of tax collected, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Working Environment, Auditor's Competency, Efficiency

สภาพแวดล้อมในการทำงานและสมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

มนพัทธ์ รัตน์มณีธรรม^{1*} และ จิรพงษ์ จันทรัมย์²

¹ นิสิตปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประเทศไทย

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: monnaphat.rat@spulive.net

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี (2) สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 330 คน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากนั้นนำผลการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานครในทุกด้าน โดยสภาพแวดล้อมสามารถส่งเสริมทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และจำนวนภาษีที่สามารถเรียกเก็บได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) สมรรถนะของผู้ตรวจสอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานครในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพงาน ปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมการทำงาน, สมรรถนะส่วนบุคคล, ประสิทธิภาพ

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ในปัจจุบัน ระบบการจัดเก็บภาษีถือเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการสร้างรายได้และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบังคับใช้กฎหมายภาษี ได้แก่ กรมสรรพากร ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีพันธกิจสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการพัฒนานโยบายภาษีเชิงกลยุทธ์ผ่านการวิเคราะห์และให้คำปรึกษาแก่กระทรวงการคลัง เพื่อสร้างความยั่งยืนทางการคลังของประเทศ (กรมสรรพากร, 2567) กรมสรรพากรได้แบ่งการดำเนินงานเป็นหน่วยงานย่อยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และกระจายการปฏิบัติงานสู่สำนักงานสรรพากรภาคและพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับโครงสร้างการทำงาน กรมสรรพากรได้แบ่งงานออกเป็นหลายส่วน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพสูงสุดในทุกพื้นที่ของประเทศ เช่น กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี และกองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี พร้อมทั้งมี การจัดเขตพื้นที่สรรพากรทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างครอบคลุม โดยภารกิจหลักของ นักตรวจสอบภาษี คือ การตรวจสอบและให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) ทำให้ระบบภาษีมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้นักตรวจสอบภาษีต้องเผชิญ ความท้าทายในการตรวจสอบและดูแลให้การเสียภาษีของผู้ประกอบการเป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง บทบาทของ นักตรวจสอบภาษีจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้การจัดเก็บภาษีของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

สิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานที่สูงขึ้น และช่วยให้บุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นุชจรี นักร้อง, 2564) โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจครอบคลุมทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตที่อยู่รอบตัวบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศที่ดี ความเคารพในความเป็นมนุษย์ การแสดงความห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในกลุ่มพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง (รัตติยา เปรื่องประยูร, 2565) นอกจากสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว ความสามารถและสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจละเลยได้ สมรรถนะเหล่านี้รวมถึงความรู้ในวิชาชีพ เช่น กฎหมายภาษีและบัญชีที่เกี่ยวข้อง การมีความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความร่วมมือและบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ รวมถึงการใช้ประสบการณ์การทำงานที่สะสมมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน และสมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสามารถวัดประสิทธิผลได้จากผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานคาดหวัง ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ ระยะเวลา และที่สำคัญสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามนโยบายของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้บริหารภาครัฐและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงนโยบาย มาตรการ รวมถึงกระบวนการภายในองค์กร เพื่อแก้ไขอุปสรรคและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในอนาคต ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การทำงานของนักตรวจสอบภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ยังขาดการบูรณาการวิเคราะห์ทั้งสองปัจจัยร่วมกัน งานวิจัยครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มประเด็นด้านวิชาการให้มีความเข้าใจที่ครอบคลุมและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของนักตรวจสอบภาษี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,876 คน (ระบบสารสนเทศภายในกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างและกรอบอัตราข้าราชการกรมสรรพากรภาค 1 ณ วันที่ 27 มีนาคม 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 330 คน

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

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา
	e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการประมาณค่า เท่ากับ 0.05
แทนค่าในสูตร	n	=	$\frac{1,876}{1 + 1,876(0.05^2)}$
	n	=	329.70

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 330 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล อาจไม่สามารถสะท้อนถึงลักษณะของประชากรทั้งหมดได้อย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 เขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยทำการวิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) โดยจะให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อธิชาติ ธรรมวงศ์, 2551) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม มีค่าความสอดคล้อง 1.00 ซึ่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่คำนวณได้ต้องมากกว่า 0.5 (IOC มากกว่า 0.5) แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด สามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ จำนวน 4 ข้อ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา จำนวน 4 ข้อ และด้านประสบการณ์การทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ จำนวน 4 ข้อ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบจำนวน 30 ชุด พบว่า มีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.961 ซึ่งมีความเหมาะสมในการนำแบบสอบถามไปใช้

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานวิจัยที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่เสร็จสิ้นของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษี ที่เรียกเก็บได้ของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 5 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 6 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงาน ที่เสร็จสิ้นของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 7 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานวิจัยที่ 8 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษี ที่เรียกเก็บได้ของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ รวมถึงข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

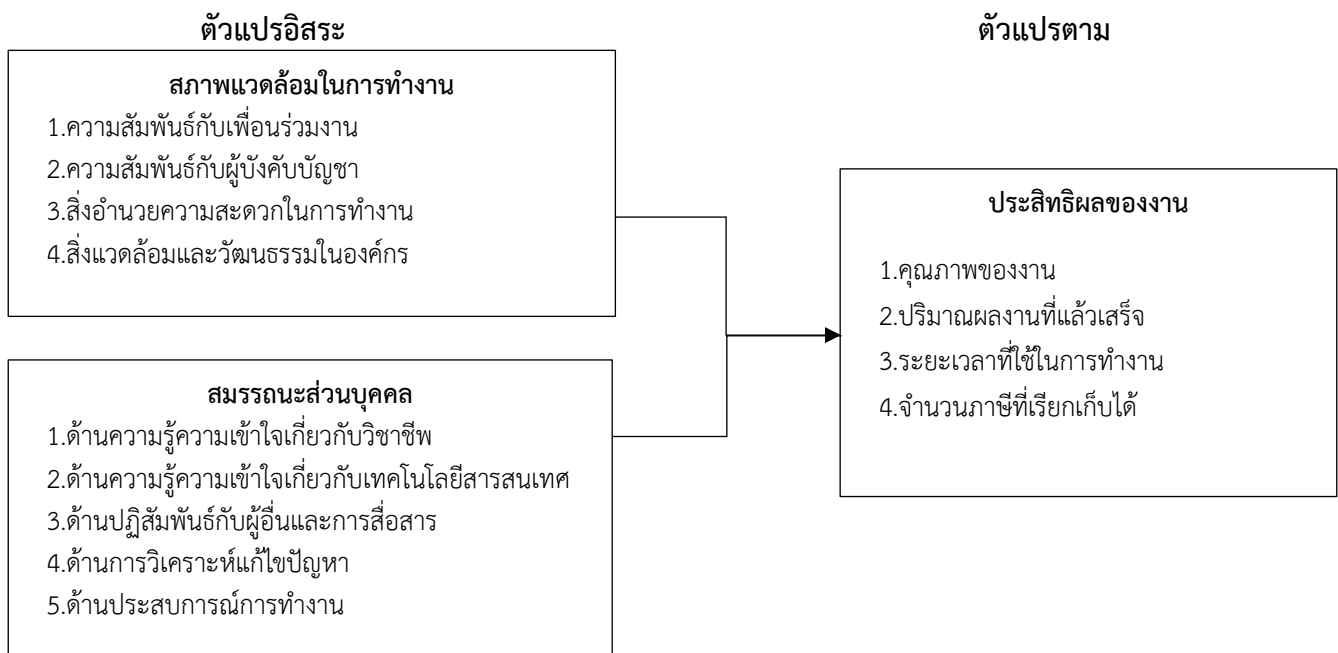
5.1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ตารางแบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่สอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่สาม สมรรถนะของผู้ตรวจสอบ การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่สี่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หากพบว่าค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.80 จะถือว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อาจส่งผลให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของตัวแปร (Multicollinearity) จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้บูรณาการจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติให้งานประสบความสำเร็จได้ต้องดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ประหยัดต้นทุน ใช้เวลาน้อย และได้ผลผลิตที่มีคุณภาพสูงสุด (ชาคริต ศิริขาว, 2551) โดยการทำงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด จะต้องบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (พัชรนันท์ จิระวัฒนภิญโญ, 2562) จึงทำให้เกิดการพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การที่เป็นกุญแจสำคัญในการช่วยสนับสนุนความสำเร็จในการปฏิบัติงานในองค์กรที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ยัง

พิจารณาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ โดยการใช้แนวคิดของ McClelland (1973) โดยผู้วิจัยนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 ชุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 84.20 เพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 อยู่ในช่วงอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 มีตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และมีประสบการณ์ในการตรวจสอบน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

	AA1	AA2	AA3	AA4	BB1	BB2	BB3	BB4	BB5
AA1	1								
AA2	.684**	1							
AA3	.481**	.590**	1						
AA4	.584**	.653**	.636**	1					
BB1	.443**	.515**	.556**	.624**	1				
BB2	.437**	.537**	.498**	.515**	.513**	1			
BB3	.476**	.598**	.565**	.556**	.487**	.785**	1		
BB4	.409**	.548**	.518**	.501**	.406**	.728**	.807**	1	
BB5	.325**	.427**	.404**	.424**	.348**	.554**	.635**	.651**	1

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร (BB3) กับด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (BB4) มีค่า 0.807 ซึ่งอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูงมาก แสดงให้เห็นว่าการที่นักตรวจสอบภาษีมีทักษะในมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสภาพแวดล้อมสามารถส่งเสริมทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ ผลงานที่แล้วเสร็จ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และจำนวนภาษีที่สามารถเรียกเก็บได้ แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมและผู้บังคับบัญชา เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงบรรยากาศการปฏิบัติงานในองค์กร มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลของนักตรวจสอบในทุกด้าน โดยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 2-5 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.476	0.209		7.075	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.090	0.061	0.094	1.483	0.139
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.169	0.061	0.194	2.767	0.006*
สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.156	0.056	0.170	2.792	0.006*
สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	0.224	0.063	0.238	3.578	0.000*

$$R = 0.590, R^2 = 0.390, \text{Adjusted } R^2 = 0.341, SE_{\text{est}} = 0.39736, F = 43.473, \text{Sig} = 0.000$$

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 สมมติฐานวิจัยที่ 1 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานได้ร้อยละ 39.0 ($R^2 = 0.390$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 34.1 (Adjusted $R^2 = 0.341$) โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้พบว่า ค่า $F = 43.473$ และค่า $\text{Sig} = 0.000$ ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.348	0.231		5.828	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.067	0.068	0.067	0.990	0.323
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.127	0.068	0.140	1.864	0.063
สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.270	0.062	0.284	4.354	0.000*
สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	0.095	0.069	0.097	1.370	0.172

$$R = 0.503, R^2 = 0.253, \text{Adjusted } R^2 = 0.244, SE_{\text{est}} = 0.44071, F = 27.487, \text{Sig} = 0.000$$

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 สมมติฐานวิจัยที่ 2 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จได้ร้อยละ 25.3 ($R^2 = 0.253$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 24.4 (Adjusted $R^2 = 0.244$) โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 27.487$ และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.629	0.204		7.969	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.009	0.060	0.010	0.149	0.881
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.134	0.060	0.163	2.233	0.026*
สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.225	0.055	0.259	4.091	0.000*
สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	0.170	0.061	0.192	2.776	0.006*

$$R = 0.54, R^2 = 0.292, \text{Adjusted } R^2 = 0.283, SE_{\text{est}} = 0.38943, F = 33.525, \text{Sig} = 0.000$$

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 สมมติฐานวิจัยที่ 3 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานได้ร้อยละ 29.2 ($R^2 = 0.292$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 28.3 (Adjusted $R^2 = 0.283$) โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 33.525$ และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 3 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.832	0.203		9.010	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.060	0.059	0.067	1.006	0.315
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.180	0.060	0.221	3.007	0.003*
สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.210	0.055	0.246	3.850	0.000*
สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	0.077	0.061	0.088	1.257	0.210

$$R = 0.531, R^2 = 0.282, \text{Adjusted } R^2 = 0.273, SE_{\text{est}} = 0.38733, F = 31.862, \text{Sig} = 0.000$$

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 สมมติฐานวิจัยที่ 4 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ร้อยละ 28.2 ($R^2 = 0.282$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 27.3 (Adjusted $R^2 = 0.273$) โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดลอมและวัฒนธรรมองค์กร ที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 31.862$ และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 4 จึงได้รับการยอมรับ

2. สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะของผู้ตรวจสอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพงาน ปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ โดยผู้ตรวจสอบที่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน แม่นยำและทันเวลา ซึ่งส่งผลต่องานที่รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ยังช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 6-9 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 5 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.320	0.212		6.238	0.000
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ	0.406	0.057	0.370	7.107	0.000*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.070	0.073	0.073	0.960	0.338
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร	-0.032	0.079	-0.036	-0.408	0.684
การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.152	0.073	0.168	2.078	0.038*
ประสบการณ์การทำงาน	0.124	0.040	0.186	3.096	0.002*

$R = 0.609$, $R^2 = 0.370$, Adjusted $R^2 = 0.361$, $SE_{est} = 0.39124$, $F = 38.123$, Sig = 0.000

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 สมมติฐานวิจัยที่ 5 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสมรรถนะส่วนบุคคลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานได้ร้อยละ 37.0 ($R^2 = 0.370$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 36.1 (Adjusted $R^2 = 0.361$) โดยพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และประสบการณ์การทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 38.123$ และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 5 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 6 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานที่แล้วเสร็จของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แล้วเสร็จ				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.709	0.192		3.696	0.000
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ	0.178	0.052	0.157	3.449	0.001*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.000	0.066	0.000	0.006	0.995
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร	0.265	0.072	0.284	3.690	0.000*
การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.213	0.066	0.227	3.215	0.001*
ประสบการณ์การทำงาน	0.132	0.036	0.191	3.646	0.000*
R = 0.720, R ² = 0.518, Adjusted R ² = 0.510, SE _{est} = 0.35461, F = 69.558, Sig = 0.000					

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 สมมติฐานวิจัยที่ 6 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสมรรถนะส่วนบุคคลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แล้วเสร็จได้ร้อยละ 51.8 ($R^2 = 0.518$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R² พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 51.0 (Adjusted R² = 0.510) โดยพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และประสบการณ์การทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แล้วเสร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะส่วนบุคคล คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แล้วเสร็จ นอกจากนี้ พบว่า ค่า F = 69.558 และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 6 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 7 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของนักตรวจสอบภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.224	0.197		6.211	0.000
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ	0.352	0.053	0.342	6.626	0.000*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.114	0.068	-0.127	-1.682	0.093
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร	0.201	0.074	0.238	2.732	0.007*
การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.234	0.068	0.275	3.445	0.001*
ประสบการณ์การทำงาน	-0.002	0.037	-0.003	-0.045	0.964
R = 0.619, R ² = 0.383, Adjusted R ² = 0.373, SE _{est} = 0.36424, F = 40.152, Sig = 0.000					

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 สมมติฐานวิจัยที่ 7 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสมรรถนะส่วนบุคคลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานได้ร้อยละ 38.3 ($R^2 = 0.383$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R² พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 37.3 (Adjusted R² = 0.373) โดยพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสบการณ์การทำงาน ที่ไม่มี

อิทธิพลเชิงบวก ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 40.152$ และมีค่า $Sig = 0.000$ ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 7 จึงได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 8 สมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้				
	B	Std.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.674	0.204		8.216	0.000
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ	0.255	0.055	0.251	4.636	0.000*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.002	0.070	-0.003	-0.033	0.974
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร	0.227	0.076	0.273	2.984	0.003*
การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.105	0.070	0.126	1.501	0.134
ประสบการณ์การทำงาน	0.021	0.039	0.035	0.558	0.577
$R = 0.568$, $R^2 = 0.323$, Adjusted $R^2 = 0.312$, $SE_{est} = 0.37668$, $F = 30.879$, $Sig = 0.000$					

หมายเหตุ: *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 สมมติฐานวิจัยที่ 8 วิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรด้านสมรรถนะส่วนบุคคลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ร้อยละ 32.3 ($R^2 = 0.323$) และเมื่อพิจารณา Adjusted R^2 พบว่าลดลงเหลือร้อยละ 31.2 (Adjusted $R^2 = 0.312$) โดยพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์แก้ไขปัญหาและประสบการณ์การทำงาน ที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานด้านจำนวนภาษีที่เรียกเก็บได้ นอกจากนี้ พบว่า ค่า $F = 30.879$ และมีค่า $Sig = 0.000$ ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานวิจัยที่ 8 จึงได้รับการยอมรับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาหาความสัมพันธ์สภาพแวดล้อมในการทำงานและสมรรถนะของผู้ตรวจสอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกอย่างชัดเจนต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ความพร้อมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษี เป็นงานที่ต้องมีการพูดคุยปรึกษากันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่คอยสนับสนุน นอกจากนี้ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ รวมถึงบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ทำให้นักตรวจสอบภาษีรู้สึกที่ตนเองได้รับการสนับสนุนการทำงานจากองค์กรอย่างเพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและผลงานที่สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ รัตติยา เปรื่องประยูร (2565) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ทุกองค์กรควรมีเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Diamantidis & Chatzoglou (2019) พบว่า ในการทำงานจำเป็นต้องมีหลายปัจจัย แต่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมากทั้งทางตรงและทางอ้อม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศราภรณ์ ตุงไย (2567) ผลการวิจัยพบว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่การงาน หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ดี และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีพื้นที่ในการให้บริการที่เพียงพอ จัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี รวมถึงอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และใช้งานเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัจจัย

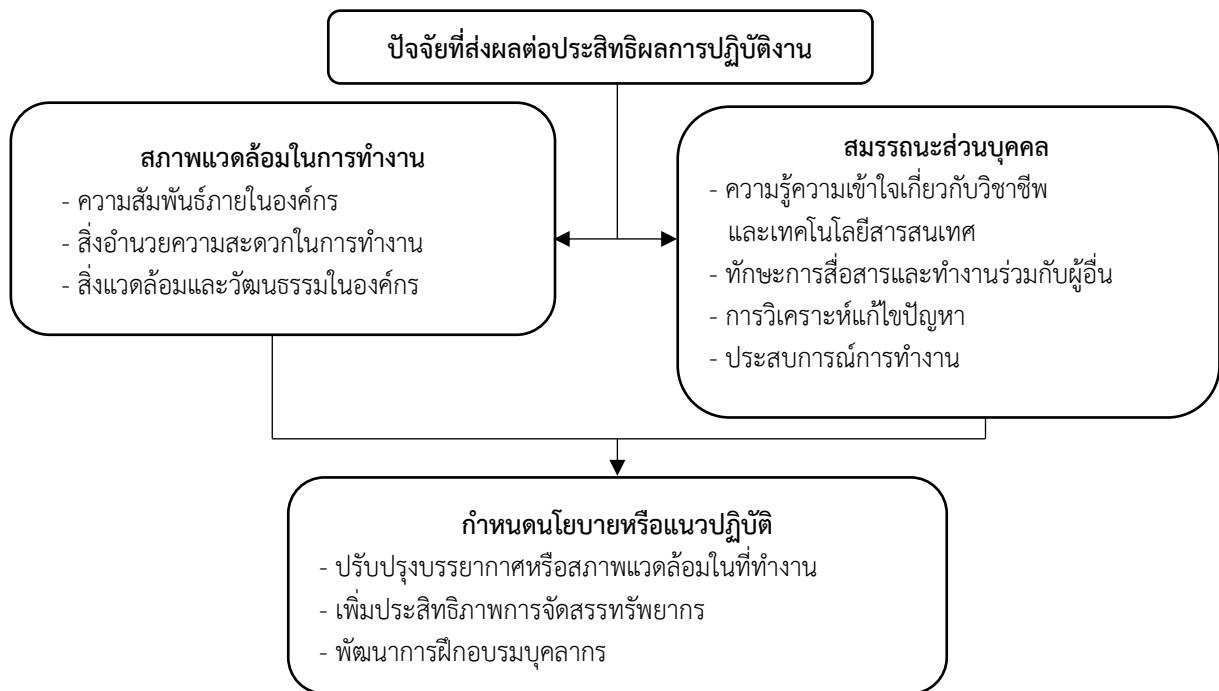
เหลาส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าว ไม่พบความสัมพันธ์ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะบุคคล เช่น การตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษี การวิเคราะห์ข้อมูลหรือการประเมินผล ซึ่งดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด โดยสรรพากร อีกทั้งการนำระบบ e-filing และระบบฐานข้อมูลกลางมาใช้ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง ทำให้บทบาทของปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่เด่นชัด โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) ที่มองว่าโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เมื่อองค์กรมีโครงสร้างที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม ย่อมช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรและนำไปสู่ประสิทธิผลที่สูงขึ้น

สมรรถนะของผู้ตรวจสอบ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกอย่างชัดเจนต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ พรปวิณ ภูมิวงศ์ และคณะ (2567) พบว่า ในด้านของสมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านประสิทธิภาพ ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Han, Z. (2024) พบว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะบรรลุผลผลิตสูงสุดและเกิดประสิทธิภาพที่ดีจะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถและเรียนรู้ที่จะใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ และการจะผลักดันประสิทธิภาพขององค์กร จะต้องให้ส่งเสริมสภาพแวดล้อมขององค์กรให้ดีขึ้นไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ จิรภรณ์ รังศิริ และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2562) พบว่า ปัจจัยที่สามารถส่งผลทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มขึ้น ได้แก่ การสื่อสารกับผู้เสียภาษี นโยบายที่ลดความเหลื่อมล้ำ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ การแจ้งข้อมูลแก่ผู้เสียภาษี และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการวิจัยทั้งหมดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Theory) ที่อธิบายว่าสมรรถนะของบุคคลมีทั้งส่วนที่มองเห็นได้ และส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้พื้นผิว ซึ่งแม้ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่เป็นปัจจัยเชิงลึกที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในทางปฏิบัติ

โดยสรุปพบว่า ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภาษีมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภาษี ในกรุงเทพมหานคร โดยสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันสมรรถนะที่เหมาะสมโดยเฉพาะความรู้ในวิชาชีพช่วยเสริมความสามารถในการทำงาน ดังนั้น ผลวิจัยนี้สะท้อนว่าการเพิ่มประสิทธิผลของนักตรวจสอบภาษีไม่อาจพิจารณาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ควรมองความสัมพันธ์ทั้งสิ่งแวดล้อมและศักยภาพของบุคลากรไปด้วยกัน

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้บ่งชี้องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์ใช้ ในเชิงทฤษฎี กล่าวได้ว่า งานวิจัยนี้ได้บูรณาการปัจจัยที่ศึกษาแบบแยกส่วนอย่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีมาไว้ในกรอบเดียวกัน พร้อมทั้งพิสูจน์ให้เห็นว่าปัจจัยทั้งสองด้านมีอิทธิพลร่วมกันต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบในทุกมิติอย่างชัดเจน ซึ่งช่วยขยายขอบเขตและเติมเต็มการจัดการของภาครัฐให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่วนในเชิงประยุกต์ใช้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะด้านความรู้วิชาชีพและการแก้ปัญหา มีความสำคัญสูงกว่าสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงปัจจัยใดควรได้รับการปรับปรุงก่อน เช่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลในวงกว้าง รวมถึงความรู้และทักษะเฉพาะทางที่มีผลเฉพาะเจาะจงต่อประสิทธิผล สิ่งเหล่านี้จึงเป็นข้อมูลเชิงนโยบายที่เป็นรูปธรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐเพื่อใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน พัฒนาบุคลากร และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงประเด็นยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสมรรถนะของผู้ตรวจสอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของนักตรวจสอบภาษีให้สอดคล้องกับระบบงานจริง โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติและให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อเกิดทักษะการประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งสร้างคู่มือหรือระบบสนับสนุนออนไลน์เพื่อช่วยลดความซับซ้อนในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการตรวจสอบภาษี

1.2 ควรมีนโยบายพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกัน และการคิดเชิงวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ข้อมูลและความร่วมมือระหว่างทีมมาช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การเข้าร่วมอบรมอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่เหมาะกับการตรวจสอบภายในปัจจุบัน เพื่อให้ประสบการณ์ที่มีอยู่เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ มากกว่าข้อจำกัดในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งถัดไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยผสมผสาน โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนาแบบกลุ่มร่วมกับแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกซึ้ง รอบด้าน เป็นประโยชน์ และมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องเดิม โดยขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ในหลากหลายภูมิภาคมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนผลการศึกษามีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). *เกี่ยวกับกรมสรรพากร*. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/327.html>.
- จิรภรณ์ รังคสิริ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2562). องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16(1), 265-273.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- นุชจรี นักรไธ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวข้องของงานในสภาพแวดล้อมที่สามารถตรวจสอบกับคุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย*. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- พรปวีณ์ ภูมิวงศ์, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล และ ธิรวิทย์ ยังสุข. (2567). สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 6(2), 20-37.
- พัชรนันท์ จิระวัฒนภิญโญ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากร กรมปศุสัตว์สังกัดส่วนภูมิภาคในพื้นที่เขต 4. ขอนแก่น: สำนักงานปศุสัตว์เขต 4.
- รัตติยา เบื่องประยูร. (2565). *ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1*. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *ข้อมูลสถิติกรุงเทพ ด้านเศรษฐกิจ, ข้อมูลสถิติกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2566*. สืบค้นจาก https://www.nso.go.th/public/e-book/Other-Publications/Bangkok_Statistical_Data_2566/58/.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้นจาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>.
- อิสราภรณ์ ตุงไธ. (2567). ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2), 106-122.
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International journal of productivity and performance management*, 68(1), 171-193.
- Han, Z. (2024). Research on the relationship between intellectual capital, supply chain knowledge sharing and enterprise innovation ability. *Trends in Social Sciences and Humanities Research*, 2(8), 17-26.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American psychologist*, 28(1), 1-14.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.