

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*

FACTORS INFLUENCED TO JOB PERFORMANCE OF REGIONAL REVENUE OFFICE
AUDITORS IN BANGKOK METROPOLIS

วิสุทธิณี ใจคำ

Wisuttinee Jaikham

สุรีย์ โปษกรณัฐ

Suree Bosakoranut

มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ประเทศไทย

Sripatum University, Thailand

Email: Wisuttineeza@Gmail.Com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ สภาพแวดล้อมการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักตรวจสอบภาษีจำนวน 334 คน ด้วยแบบสอบถามมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะในด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) สภาพแวดล้อมการทำงานในด้านบรรยากาศในการทำงาน ความพร้อมของทรัพยากร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง 3) แรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนและรางวัล การยอมรับและเกียรติยศ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีส่วนร่วมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน, สภาพแวดล้อมการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed to examine the relationship between skills, work environment, and work motivation that influence the job performance of tax auditors in the Area Revenue Offices in

* Received 27 August 2025; Revised 6 December 2025; Accepted 11 December 2025

Bangkok. A quantitative research methodology was employed, collecting data from 334 tax auditors through standardized questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that (1) Skills related to knowledge of tax law, data analysis, technological proficiency, and effective communication significantly influenced job performance. (2) The work environment—including workplace atmosphere, resource availability, supervisor support, and work–life balance—had a strong impact on job performance. (3) Work motivation, particularly compensation and rewards, recognition and prestige, career advancement, and organizational participation, also contributed to enhanced job performance.

Keywords: Work Skill, Work Environment, Work Motivation, Job Performance

บทนำ

ระบบการจัดเก็บภาษีถือเป็นหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดของทุกประเทศ เนื่องจากภาษีเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐที่ใช้ในการพัฒนาประเทศ จัดบริการสาธารณะ และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในระยะยาว (OECD, 2022) ในบริบทของประเทศไทย กรมสรรพากรมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยใช้ระบบการประเมินตนเอง (Self-Assessment System) ซึ่งผู้เสียภาษีต้องยื่นแบบและคำนวณภาษีด้วยตนเอง ดังนั้นบทบาทของ “นักตรวจสอบภาษี” จึงมีความสำคัญยิ่งในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี และการสร้างความเป็นธรรมในระบบภาษี (กรมสรรพากร, 2564) นักตรวจสอบภาษีทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชี ตรวจสอบเอกสารประกอบการเสียภาษี ประเมินความเสี่ยงของพฤติกรรมผู้เสียภาษี ตลอดจนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความเข้าใจในกฎหมายภาษีแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งกฎหมายภาษีไทยมีลักษณะซับซ้อนและมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจดิจิทัล การทำธุรกรรมออนไลน์ และแนวทาง BEPS ของ OECD ที่ประเทศไทยนำมาปรับใช้ในบางส่วน (OECD, 2021) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้บทบาทของนักตรวจสอบภาษีต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะความรู้เฉพาะทาง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และการบริหารจัดการงานตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม งานตรวจสอบภาษีถือเป็นงานที่มีความซับซ้อนและมีความกดดันสูง จากงานวิจัยของ สมศักดิ์ พิทักษ์วงศ์ พบว่า นักตรวจสอบภาษีต้องเผชิญกับภาระงานที่มาก ความเปลี่ยนแปลงของกฎหมายประกอบการตีความที่ไม่ชัดเจน (สมศักดิ์ พิทักษ์วงศ์, 2563) รวมถึงความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชาและผู้เสียภาษี ซึ่งส่งผลต่อระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ James and Alley ที่ศึกษาบุคลากรตรวจสอบภาษีในนิวซีแลนด์ พบว่าความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และทักษะการสื่อสารมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพงานตรวจสอบและความโปร่งใสของระบบภาษี ในขณะที่สภาพแวดล้อมการทำงานและแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง (Bame-Aldred, C. W., et al. , 2019) กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนผู้ประกอบการสูงที่สุดในประเทศ และมีความซับซ้อนของธุรกรรมทางเศรษฐกิจสูง ทำให้อำนาจสรรพากรพื้นที่ในกรุงเทพฯ ต้องรับภาระตรวจสอบภาษีในปริมาณ



มากและมีความเสี่ยงสูงกว่าพื้นที่อื่น การทำงานของนักตรวจสอบภาษีในกรุงเทพฯ จึงต้องอาศัยทั้งทักษะเชิงเทคนิค (Technical Skills) ทักษะการวิเคราะห์เชิงลึก (Analytical Skills) และทักษะด้านบุคคล (Interpersonal Skills) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันต้องอาศัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน

แม้ว่าจะมีงานวิจัยหลายฉบับศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐ แต่การศึกษาที่มุ่งเน้นนักตรวจสอบภาษี ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ยังมีจำนวนไม่มาก และส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัด ได้แก่งานวิจัยในประเทศไทยมักศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพและแรงจูงใจเพียงบางส่วน งานวิจัยของ สมศักดิ์ วงศ์ธรรมานันท์ (สมศักดิ์ วงศ์ธรรมานันท์, 2563) พบว่าแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรรัฐ แต่ยังไม่ลงลึกถึงทักษะเฉพาะทางของนักตรวจสอบภาษี เช่น ความสามารถด้านบัญชีและภาษี การวิเคราะห์ความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยีตรวจสอบข้อมูลดิจิทัล และทักษะการเจรจากับผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญตามมาตรฐานสากลขององค์กรจัดเก็บภาษี (IMF, 2020) นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ในเชิงลึก เช่น ระบบเทคโนโลยีภาระงาน วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ถูกกล่าวถึงว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ แต่ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในหน่วยงานตรวจสอบภาษีของไทย ซึ่งแตกต่างจากภาคเอกชนในลักษณะงาน ความคาดหวัง และความกดดันจากผู้เสียภาษี รวมถึงงานวิจัยต่างประเทศเน้น *การปฏิบัติตามระเบียบของภาษีอากร (tax compliance)* มากกว่าศึกษาบุคลากรตรวจสอบภาษีส่วนใหญ่เป็นงานที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมาย (OECD, 2022) แต่ยังมีน้อยมากที่ศึกษาความสามารถและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภาษี ซึ่งเป็นผู้มีความสำคัญไม่แพ้กัน และขาดงานวิจัยที่เชื่อมโยงทักษะ สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ เข้ากับประสิทธิภาพในกรอบ และบริบทกรุงเทพมหานครยังไม่มีการศึกษาเฉพาะพื้นที่ กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ และมีผู้ประกอบการกว่า 400,000 ราย ธุรกิจซับซ้อนกว่าจังหวัดอื่น ทำให้นักตรวจสอบภาษีมีภาระงาน ความเสี่ยง และความกดดันสูงกว่าปกติ แต่ยังไม่มีการวิจัยเชิงปริมาณที่รวบรวมข้อมูลจาก “นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ” ดังนั้น การศึกษารั้ครั้งนี้จึงช่วยเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยการวิเคราะห์แบบบูรณาการทั้งด้านทักษะ สภาพแวดล้อมการทำงาน และแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงระบบการทำงานได้อย่างตรงจุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี
3. เพื่อศึกษาบทบาทของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักตรวจสอบภาษีจำนวน 334 คน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดทางทฤษฎี แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะ สภาพแวดล้อมการทำงาน แรงจูงใจ และประสิทธิภาพของนักตรวจสอบภาษี โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน พบว่าค่า Cronbach's Alpha อยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากนักตรวจสอบภาษีจำนวน 334 คน ทั้งในรูปแบบเอกสารและออนไลน์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 ทักษะของนักตรวจสอบภาษี ครอบคลุมความรู้กฎหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล การใช้เทคโนโลยี และการสื่อสาร ตอนที่ 3 สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น บรรยากาศ การสนับสนุนจากหัวหน้า ทรัพยากร และความสมดุลชีวิต-งาน ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน การยอมรับ ความก้าวหน้า และการมีส่วนร่วม และตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ครอบคลุมความถูกต้อง ความรวดเร็ว คุณภาพงาน และความสอดคล้องกับมาตรฐานองค์กร

แบบสอบถามได้ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ ภายในระยะเวลา 30 วัน และวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานและตอบวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างครบถ้วน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และดำรงตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ ซึ่งสะท้อนถึงกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษานี้ได้อย่างเหมาะสม

นักตรวจสอบภาษีในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของนักตรวจสอบภาษีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($M = 4.17$, $S.D = 0.87$) ประกอบด้วยทักษะความรู้ด้านกฎหมายภาษี ($M = 4.30$, $S.D = 0.85$) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($M = 4.30$, $S.D = 0.86$) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ($M = 4.15$, $S.D = 0.87$) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ($M = 4.13$, $S.D = 0.90$)

ค่าเฉลี่ยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของนักตรวจสอบภาษีอยู่ที่ 4.23 โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประกอบด้วย การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.30$, $S.D = 0.78$) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ($M = 4.22$, $S.D = 0.80$) บรรยากาศในการทำงาน ($M = 4.21$, $S.D = 0.84$) และความพร้อมของทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน ($M = 4.20$, $S.D = 0.84$)



แรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($M=4.28$, $S.D=0.77$) ประกอบด้วยค่าตอบแทนและรางวัล ($M=4.30$, $S.D=0.75$) ความก้าวหน้าในอาชีพ ($M=4.28$, $S.D=0.76$) การยอมรับและเกียรติยศ ($M=4.27$, $S.D = 0.75$) การมีส่วนร่วมในองค์กร ($M=4.25$, $S.D=0.82$)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($M=4.22$, $S.D=0.86$) ประกอบด้วยความถูกต้องและความรวดเร็วในการตรวจสอบและคุณภาพของงาน ($M=4.25$, $S.D=0.86$) ความสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร ($M=4.20$, $S.D=0.87$) การบรรลุเป้าหมายงาน ($M=4.18$, $S.D= 0.87$)

การทดสอบสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ที่ 1 ทักษะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้านทักษะความถูกต้องของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ	ด้านความถูกต้องในการตรวจสอบ		
	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี	0.421	6.762	0.000**
ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	0.285	5.213	0.000**
ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	0.312	5.589	0.000**
ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0.199	3.801	0.001**

$R = 0.651$, $R^2 = 0.424$, $F = 31.245$, $Sig. = 0.000$ **มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 มีค่า (R) อยู่ที่ 0.651 และค่าความแปรปรวน (R^2) เท่ากับ 0.424 หรือ 42.40% โดยมีค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 31.245 และระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 พบว่า ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี ($Beta = 0.421$, $Sig. = 0.000$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ($Beta = 0.312$, $Sig. = 0.000$) และด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ($Beta = 0.285$, $Sig. = 0.000$) ส่วนด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($Beta = 0.199$, $Sig. = 0.001$) มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้านทักษะความรวดเร็วของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ	ด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน		
	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี	0.289	3.456	0.001
ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	0.421	5.872	0.000
ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	0.375	4.932	0.000
ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0.212	2.975	0.005

$R = 0.642$, $R^2 = 0.412$, $F = 23.975$, $Sig. = 0.000$ **มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน ($R = 0.642$ ความแปรปรวน (R^2) เท่ากับ 0.412 หรือความแปรปรวนของความรวดเร็วในการดำเนินงานได้ 41.20% โดยค่าสถิติทดสอบ ($F = 23.975$ และระดับนัยสำคัญ ($Sig.$) = 0.000 พบว่า ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ($Beta = 0.421$, $Sig. = 0.000$) มีอิทธิพลต่อความรวดเร็วในการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ($Beta = 0.375$, $Sig. = 0.000$) และด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี ($Beta = 0.289$, $Sig. = 0.001$) ส่วนด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($Beta = 0.212$, $Sig. = 0.005$) มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้านทักษะความสามารถของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ	ด้านความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย		
	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี	0.298	3.782	0.000
ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	0.421	5.935	0.000
ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	0.342	4.506	0.000
ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0.250	3.120	0.002

$R = 0.689$, $R^2 = 0.475$, $F = 26.891$, $Sig. = 0.000$ **มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 มีค่า ($R = 0.689$ และค่าความสามารถในการอธิบายความแปรปรวน (R^2) เท่ากับ 0.475 หรือความแปรปรวนของความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้ 47.50% โดยค่าสถิติทดสอบ ($F = 26.891$ และระดับนัยสำคัญ ($Sig.$) = 0.000 พบว่า ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ($Beta = 0.421$, $Sig. = 0.000$) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ($Beta = 0.342$, $Sig. = 0.000$) และ ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี ($Beta = 0.298$, $Sig. = 0.000$) ส่วน ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($Beta = 0.250$, $Sig. = 0.002$) มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้านทักษะความสอดคล้องของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ	ด้านความสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร		
	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี	0.276	3.154	0.001**
ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	0.425	5.241	0.000**
ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	0.361	4.589	0.000**
ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0.198	2.927	0.004**

$R = 0.682$, $R^2 = 0.465$, $F = 24.385$, $Sig. = 0.000$ **มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05



จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 มีค่า (R) = 0.682 และค่าความแปรปรวน (R²) เท่ากับ 0.465 หรือ 46.50% โดยค่าสถิติทดสอบ (F) = 24.385 และระดับนัยสำคัญ (Sig.) = 0.000 พบว่า ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (Beta = 0.425, Sig. = 0.000) มีอิทธิพลต่อความสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Beta = 0.361, Sig. = 0.000) และ ด้านความรู้ด้านกฎหมายภาษี (Beta = 0.276, Sig. = 0.001) ส่วน ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Beta = 0.198, Sig. = 0.004) มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ (สภาพแวดล้อม)	ความถูกต้อง (Accuracy) Beta	ความเร็ว (Speed) Beta	บรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) Beta	สอดคล้อง มาตรฐาน (Compliance) Beta
บรรยากาศในการทำงาน	0.415 (t=5.265, Sig=.000**)	0.425 (t=5.876, Sig=.000**)	0.395 (t=5.834, Sig=.000**)	0.412 (t=5.921, Sig=.000**)
ความพร้อมของ ทรัพยากร	0.342 (t=4.521, Sig=.000**)	0.385 (t=5.342, Sig=.000**)	0.372 (t=5.567, Sig=.000**)	0.385 (t=5.678, Sig=.000**)
การสนับสนุนจาก หัวหน้างาน	0.298 (t=3.874, Sig=.001**)	0.295 (t=4.123, Sig=.001**)	0.289 (t=4.251, Sig=.001**)	0.330 (t=4.765, Sig=.000**)
ความสมดุลชีวิต- งาน	0.256 (t=3.214, Sig=.002**)	0.268 (t=3.658, Sig=.002**)	0.252 (t=3.876, Sig=.002**)	0.295 (t=4.102, Sig=.001**)
R	0.683	0.725	0.693	0.675
R ²	0.466	0.526	0.480	0.456
F	25.378	27.485	32.487	28.756
Sig.	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

จากตารางที่ 5 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาผลของสภาพแวดล้อมการทำงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านความถูกต้องของงานตรวจสอบ ด้านความเร็วในการดำเนินงาน ด้านความสามารถในการบรรลุเป้าหมายงาน และด้านความสอดคล้องกับมาตรฐานของ

องค์กร พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้านมีผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกมิติ (Sig. = 0.000–0.002)

1. ด้านบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลสูงที่สุด ค่าค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) ในทุกด้านของประสิทธิภาพอยู่ระหว่าง 0.395–0.425 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น แสดงว่าบรรยากาศการทำงานที่ดี เช่น ความร่วมมือ ความไว้วางใจ ความเป็นทีม และความปลอดภัยทางจิตวิทยา จะช่วยให้การตรวจสอบภาษีมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

2. ความพร้อมของทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญรองลงมา ด้านความพร้อมของทรัพยากร เช่น เครื่องมือ เทคโนโลยี ระบบข้อมูล และสื่อประกอบการทำงาน มีค่า Beta ระหว่าง 0.342–0.385 แสดงว่าหากหน่วยงานมีทรัพยากรที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ จะสนับสนุนให้นักตรวจสอบภาษีสามารถทำงานได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วมากขึ้น

3. การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลเชิงบวกต่อทุกมิติ ค่า Beta อยู่ในช่วง 0.289–0.330 สะท้อนว่า ผู้นำที่ให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหา และกำกับติดตามงานอย่างเหมาะสม มีผลต่อความมั่นใจและความสามารถของนักตรวจสอบภาษีในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานองค์กร

4. ความสมดุลชีวิต–งานส่งผลในระดับนัยสำคัญ แม้ค่า Beta จะต่ำกว่าค่า Beta อยู่ในช่วง 0.252–0.295 แสดงว่าการมีภาระงานที่เหมาะสม เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงาน ช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภาษี

5. ค่าความแปรปรวนที่อธิบายได้ (R^2) อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ความรวดเร็วของงานมีค่า R^2 สูงที่สุด (0.526) รองลงมาคือ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย (0.480) ความถูกต้อง (0.466) ความสอดคล้องกับมาตรฐานองค์กร (0.456) แสดงว่า สภาพแวดล้อมการทำงานสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีได้ประมาณ 46–53%

ผลการวิเคราะห์ชี้ชัดว่า สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของนักตรวจสอบภาษีในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือทรัพยากรที่เพียงพอ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความสมดุลชีวิต–งาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Herzberg และ Resource-Based View ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรมีผลต่อคุณภาพและความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 3 บทบาทของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร



ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

ตัวแปรอิสระ (แรงจูงใจ)	ความถูกต้อง Accuracy β (Sig.)	ความเร็ว Speed β (Sig.)	บรรลุเป้าหมาย Goal Achievement β (Sig.)	สอดคล้องกับ มาตรฐาน Compliance β (Sig.)
ค่าตอบแทนและรางวัล	0.418 (.000**)	0.432 (.000**)	0.421 (.000**)	0.423 (.000**)
การยอมรับและเกียรติยศ	0.356 (.000**)	0.358 (.000**)	0.364 (.000**)	0.364 (.000**)
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.278 (.001**)	0.276 (.001**)	0.297 (.000**)	0.297 (.000**)
การมีส่วนร่วมในองค์กร	0.214 (.005**)	0.195 (.006**)	0.232 (.001**)	0.232 (.001**)
R	0.702	0.698	0.713	0.708
R ²	0.493	0.487	0.508	0.502
F	32.764	31.825	32.412	32.412
Sig.	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจทั้ง 4 ด้านมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกมิติของนักตรวจสอบภาษี โดยเฉพาะด้าน ค่าตอบแทนและรางวัล ซึ่งมีค่า Beta สูงที่สุดในทุกตัวชี้วัด (0.418–0.432) แสดงว่าการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบรางวัลที่ชัดเจน และการตอบแทนผลงานตามความสามารถ ช่วยยกระดับคุณภาพงานตรวจสอบ ความรวดเร็ว ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และความสอดคล้องกับมาตรฐานองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาคือด้าน การยอมรับและเกียรติยศ ซึ่งมีค่า Beta อยู่ในช่วง 0.356–0.364 สะท้อนว่าแรงเสริมเชิงจิตวิทยา เช่น คำชม การยอมรับในผลงาน และภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ มีผลต่อความภาคภูมิใจและแรงจูงใจในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี ด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ และ การมีส่วนร่วมในองค์กร แม้มีค่า Beta ต่ำกว่า แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการมีเส้นทางความก้าวหน้าชัดเจน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ค่า R² อยู่ระหว่าง 0.487–0.508 แสดงว่าแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ประมาณ 49–51% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1: เพื่อศึกษาทักษะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของนักตรวจสอบภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความรู้กฎหมายภาษี ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะหลักที่ช่วยให้การตรวจสอบภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด Core Competency Theory ของ Prahalad และ Hamel ที่ระบุว่า ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเป็นฐานสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จเชิงวิชาชีพ (Prahalad & Hamel, 2019) ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่งผลต่อความถูกต้องและความรวดเร็วของงานตรวจสอบยังสอดคล้องกับ Data-Driven Decision Theory (Provost & Fawcett, 2013) ที่ชี้ว่าการใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีคุณภาพมากขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุน Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis ซึ่งระบุว่า การยอมรับและใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างชัดเจน ส่วนทักษะการสื่อสารที่เป็นตัวแปรสำคัญ (Davis, 1989) สอดคล้องกับ Communication Competence Theory ของ Spitzberg และ Cupach ที่ชี้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ซับซ้อน เช่น งานตรวจสอบภาษี (Spitzberg & Cupach, 1984) โดยสรุป ทักษะทั้ง 4 ด้านถือเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยเสริมให้นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติงานได้แม่นยำ รวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2: เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยชี้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในทุกมิติ ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และความสอดคล้องกับมาตรฐานองค์กร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดคือ “บรรยากาศในการทำงาน” ซึ่งสอดคล้องกับ Two-Factor Theory ของ Herzberg ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็น “Motivators” ที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและผลลัพธ์ในการทำงาน (Herzberg, 1968) ด้าน “ความพร้อมของทรัพยากร” เช่น เทคโนโลยี ข้อมูล และเครื่องมือสนับสนุนงานตรวจสอบ มีผลอย่างมากต่อความถูกต้องและความรวดเร็วของงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิด Resource-Based View (RBV) ของ Barney ที่ชี้ว่า องค์กรที่มีทรัพยากรคุณภาพสูง จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Barney, 1991) นอกจากนี้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลอย่างเด่นชัดต่อความมั่นใจและความแม่นยำในการตรวจสอบภาษี สอดคล้องกับ Transformational Leadership Theory ของ Bass ที่ระบุว่าผู้นำที่สนับสนุนและให้คำแนะนำจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายในและยกระดับผลการทำงาน ขณะที่ “ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work-Life Balance)” ซึ่งช่วยลดความเครียดและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ก็มีบทบาทสำคัญต่อผลการทำงานเช่นเดียวกัน (Bass, 1985) โดยสรุป สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่พร้อม บรรยากาศการทำงานที่เหมาะสม หรือผู้นำที่ให้การสนับสนุน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักตรวจสอบภาษีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด



วัตถุประสงค์ที่ 3: เพื่อศึกษาบทบาทของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยชี้ว่า แรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน การยอมรับ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีส่วนร่วมในองค์กร ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยค่าตอบแทนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด สอดคล้องกับ Motivation-Hygiene Theory ของ Herzberg ที่อธิบายว่าค่าตอบแทนและระบบรางวัลเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและผลการทำงาน หากบุคลากรรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและมีคุณค่า (Herzberg, 1968) ในด้านการยอมรับและเกียรติยศ ผลวิจัยสอดคล้องกับ Maslow's Hierarchy of Needs ที่ระบุว่าความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) ส่งเสริมความมั่นใจและการทุ่มเทในการทำงาน ส่วนความก้าวหน้าในอาชีพสัมพันธ์กับ Three Needs Theory ของ McClelland ที่อธิบายว่าความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) และความต้องการอิทธิพล (Need for Power) มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับวิชาชีพ (Bame-Aldred, C. W., et al. , 2019) นอกจากนี้ แนวคิดจาก Goal-Setting Theory และ Expectancy Theory ยังช่วยอธิบายได้ว่า เมื่อบุคลากรมีเป้าหมายที่ชัดเจน และรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนหรือโอกาสความก้าวหน้ามีความเป็นไปได้จริง เขาก็จะมีแรงผลักดันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (James, S., & Alley, C. , 2020) โดยสรุป แรงจูงใจทำหน้าที่เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรภาครัฐอย่างนักตรวจสอบภาษีสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในทุกมิติ

องค์ความรู้ใหม่

สิ่งที่โดดเด่นคือการค้นพบว่า “ทักษะของนักตรวจสอบภาษี” ไม่ได้เป็นเพียงพื้นฐานของการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวแปรเชิงกลยุทธ์ที่สามารถส่งผลต่อความแม่นยำ ความรวดเร็ว และคุณภาพของการตรวจสอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ข้อมูลมีความซับซ้อนและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมาก การมีความรู้ด้านกฎหมาย ภาษี ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีจึงไม่ใช่แค่ “ข้อได้เปรียบ” แต่กลายเป็น “ข้อจำเป็น” ความสำเร็จในงานภาครัฐที่ต้องการความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ ในขณะเดียวกัน การศึกษาายังแสดงให้เห็นว่า “ปัจจัยสภาพแวดล้อม” มีอิทธิพลเชิงจิตวิทยาต่อการทำงาน โดยเฉพาะบรรยากาศในที่ทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้า และการมีทรัพยากรที่พร้อมใช้งาน สิ่งเหล่านี้กลายเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และลดแรงกดดันจากลักษณะงานที่มีความซับซ้อนและเสี่ยงต่อความผิดพลาด การค้นพบนี้ขยายความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของ “ผู้นำ” และ “การบริหารสภาพแวดล้อมภายในองค์กร” ในมุมที่ลึกซึ้งและจับต้องได้มากขึ้น ที่สำคัญไม่แพ้กันคือ “แรงจูงใจ” ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่า ไม่เพียงแต่ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังรวมถึงการได้รับการยอมรับ โอกาสความก้าวหน้า และการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งล้วนเป็นแรงผลักดันเชิงคุณค่า ที่ช่วยให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าของงานและพร้อมทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ ผลการศึกษานี้จึงช่วยตอกย้ำว่า “แรงจูงใจภายใน” เป็นองค์ประกอบที่องค์กรภาครัฐต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเรื่องของผลประโยชน์เชิงวัตถุ

จากทั้งหมดนี้ งานวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นแนวทางใหม่ที่เรียกว่า “แนวทางการพัฒนาแบบองค์รวม (Holistic Development Approach)” ซึ่งไม่ได้แยกพิจารณาทักษะ สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจออกจากกัน แต่

เชื่อมโยงสามปัจจัยนี้เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับบริบทการทำงานของภาครัฐยุคใหม่ กล่าวโดยสรุป องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยครั้งนี้คือ การเปลี่ยนกรอบคิดจาก “การฝึกอบรมแบบเฉพาะจุด” ไปสู่ “การพัฒนาเชิงระบบ” ที่มองพนักงานในฐานะทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ ที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี นอกจากนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และอยู่ในตำแหน่งงานนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ ในด้านทักษะของนักตรวจสอบภาษีใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายภาษี ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความพร้อมของทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ค่าตอบแทนและรางวัล การยอมรับและเกียรติยศ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีส่วนร่วมในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากและในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ความถูกต้องและความรวดเร็วในการตรวจสอบ ด้านการบรรลุเป้าหมายงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 12 ข้อ สามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ทั้งหมดยอมรับสมมติฐานทั้ง 12 ข้อ โดยแสดงให้เห็นว่า ทักษะของนักตรวจสอบภาษี ปัจจัยสภาพแวดล้อม และแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ ได้แก่ 1. การพัฒนาทักษะของนักตรวจสอบภาษี ควรจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ปรับปรุงล่าสุดเพื่อให้พนักงานตรวจสอบภาษีสามารถตีความและปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกฎหมายที่มีความซับซ้อน เช่น การปรับใช้ภาษีในธุรกรรมระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้นักตรวจสอบภาษีใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลภาษี เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ 2. การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน สำนักงานสรรพากรควรส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เปิดกว้างและสร้างความไว้วางใจระหว่างทีมงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน หัวหน้างานควรมีบทบาทที่ชัดเจนในการเป็นผู้นำและที่ปรึกษา เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับทีม 3. การเพิ่มแรงจูงใจของนักตรวจสอบภาษี ควรปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของงาน เช่น รางวัลเชิงสัญลักษณ์ หรือโบนัสสำหรับการบรรลุเป้าหมาย จัดทำแผนพัฒนาอาชีพที่ชัดเจน เช่น การมอบโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือการเพิ่มบทบาทความรับผิดชอบในงาน และ 4. การส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working) เช่น การอนุญาตให้ทำงานจากที่บ้านบางส่วน เพื่อลดความเครียดและเพิ่มความสมดุลในชีวิตของพนักงาน



บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2564). รายงานประจำปีกรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- กรมสรรพากร. (2565). คู่มือปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษี. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- พิมพ์ชนก ทองสวัสดิ์. (2565). ผลของแรงจูงใจภายในต่อประสิทธิภาพการทำงานในกลุ่มพนักงานอุตสาหกรรมอาหาร. ใน (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มนตรี จิตภักดี. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคลากร. วารสารบริหารธุรกิจ, 25(2), 45-60.
- รุ่งรัตน์ จันทร์ศรี. (2560). บทบาทของหัวหน้างานในการส่งเสริมความพึงพอใจในงาน. วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน, 12(1), 59-74.
- วิจิตร จันทร์อินทร์. (2562). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะและประสิทธิภาพของนักตรวจสอบภาษี. . วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15(3), 89-105.
- วิภาวี ชื่นสุข. (2564). การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจและการยอมรับในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กรขนาดใหญ่. ใน (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุตา พฤกษ์ไพบูลย์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานกับอัตราการเปลี่ยนงานของบุคลากร. 101-113: วารสารวิจัยการจัดการ, 9(2).
- สมศักดิ์ พิทักษ์วงศ์. (2563). การประเมินปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. . วารสารการบริหารและพัฒนา, 22-36.
- สมศักดิ์ วงศ์ธรรมานันท์. (2563). ผลกระทบของแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต. ใน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา ธรรมรักษา. (2564). ความซับซ้อนของงานตรวจสอบภาษีในบริบทของกรุงเทพมหานคร. วารสารการบัญชีและการเงิน, 32(4), 120-134.
- สุนิสา วงษ์ศรี. (2565). การวิเคราะห์ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการตัดสินใจ. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กร), . เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาวดี นันทสกุล. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของนักตรวจสอบภาษี กรณีศึกษาในประเทศไทย. . วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 12(2), 78-92.
- อรทัย พงษ์เกษม. (2562). บทบาทของค่าตอบแทนและรางวัลในองค์กรภาครัฐ. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), . นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.



- อภัสรา จิตพิสุทธิ์. (2561). ผลกระทบของความก้าวหน้าในอาชีพที่มีต่อความผูกพันในงานของพนักงานธนาคาร. ใน (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีย์ พัฒนาการ. (2565). แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพของนักตรวจสอบภาษีในประเทศไทย. วารสารนโยบายสาธารณะ, 20(1), 101-118.
- Bame-Aldred, C. W., et al. . (2019). Improving audit quality through enhanced auditor skills. . Accounting Review, 131-147.
- Barney. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of Management, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>.
- Bass. (1985). Leadership and performance beyond expectations. Online: Free Press.
- Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Herzberg. (1968). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, 46(1), 53–62.
- IMF. (2020). Tax administration diagnostic assessment tool (TADAT). International Monetary Fund. <https://www.imf.org/>. <https://www.imf.org/>: International Monetary Fund.
- James, S. , & Alley, C. . (2020). Taxation and compliance: A behavioral perspective. <https://doi.org/10.4324/9780429340930>: Routledge.
- OECD. (2021, May 1). Tax administration comparative information series 2021. Organisation for Economic Co-operation and Development. Retrieved from <https://www.oecd.org/>: <https://www.oecd.org/>
- OECD. (2022, March 12). Revenue statistics 2022. Organisation for Economic Co-operation and Development. Retrieved from <https://www.oecd.org/>: <https://www.oecd.org/>
- Prahalad & Hamel. (2019). The core competence of the corporation. Harvard Business Review, 68(3), 79–91.
- Provost, F., & Fawcett, T. (2013). Data science for business: What you need to know about data mining and data-analytic thinking. London: O'Reilly Media.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). Interpersonal communication competence. London: Sage.