

สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

พรปวีณ์ ภูมิวงศ์^{1*}

ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²

ธีรฤทธิ ยังสุข³

Received 5 June 2024

Revised 30 June 2024

Accepted 6 July 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 จำนวน 223 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และพบว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการสื่อสาร และด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ในขณะที่ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี การได้เป็นที่ยอมรับนับถือและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ และพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ในขณะที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

^{1 2 3} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เลขที่ 2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Email: ² Pravasxyz248@gmail.com ³ Tirawut.yo@spu.ac.th

* Corresponding author email: pornpawee.phu@spumail.net

COMPETENCY OF TAX AUDITORS AND MOTIVATION AFFECTING THE WORKING SUCCESS OF TAX AUDITORS IN REGIONAL REVENUE OFFICE 3

Pornpawee Phumwong^{1*}

Pravas Penvutikul²

Tirawut Youngsook³

Abstract

The aim of this study was to investigate the competence of tax auditors and the motivation influencing the work success of tax auditors in the regional revenue office 3. The sample group consisted of 223 tax auditors in regional revenue office 3. The sample was selected using simple random sampling and questionnaires for data collection. The collected data was subjected to statistical analysis, including frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the hypothesis tests revealed that: 1) tax auditors' competencies, including knowledge and understanding of the profession, knowledge and understanding of information technology, interpersonal skills and communication, problem analysis and resolution, and work experience, have a positive impact on job success in the dimension of goal achievement. In particular, knowledge and understanding of information technology, interpersonal skills and communication, and problem analysis and solving have a positive impact on work success in the dimension of timeliness of outcome. Interpersonal and communication skills and work experience also contribute positively to work success in the standards and reliability dimension. 2) Motivating factors for tax auditors in the dimensions of awareness and acceptance as well as work environment have a positive effect on work success. In addition, the achievement of goals, timeliness of results as well as standards and reliability are positively influenced by rewards and benefits. In addition, positive relationships with colleagues have a positive impact on work success, particularly in terms of timeliness of results, standards and reliability, at a statistically significant level of .05.

Keyword: Competency of Tax Auditors, Motivation, The Working Success

^{1 2 3} School of Accountancy, Sripatum University, 2410/2 Phahonyothin Road, Chatuchak, Bangkok

Email: ² Pravasxyz248@gmail.com ³ Tirawut.yo@spu.ac.th

* Corresponding author email: pornpawee.phu@spumail.net

บทนำ

กรมสรรพากร คือ หน่วยงานของรัฐระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่จัดเก็บภาษีให้คำแนะนำ และดำเนินนโยบายด้านภาษี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางภาษีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เป็นกลไกการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และลักษณะการเก็บภาษีโดยสมัครใจ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2566) โดยลักษณะงานที่นักตรวจสอบต้องปฏิบัติ คือ ตรวจสอบผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในความดูแล เช่น การกำกับดูแลระบบงานติดตามการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ การวิเคราะห์และตรวจคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล การวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การตรวจปฏิบัติการสอบยันใบกำกับภาษี การตรวจวิเคราะห์กรณีแจ้งเลิกประกอบการ การดำเนินการกรณีร้องเรียนแหล่งภาษี การออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากร การติดตามผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด (กรมสรรพากร, 2566) ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายของกรม

สิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรที่ผู้ตรวจสอบภาษีจำเป็นต้องมีคือทักษะซึ่งเป็นความชำนาญในการปฏิบัติงานอาจจะเป็นทักษะด้านร่างกายสติปัญญาหรือสังคมเพื่อให้การทำงานบรรลุความสำเร็จ สร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายองค์กรจำเป็นต้องพึ่งพาทักษะของผู้ปฏิบัติงานโดยมีตัววัดประสิทธิภาพ 3 ด้าน ได้แก่ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ด้านงานสำเร็จทันเวลาและด้านผลงานได้มาตรฐาน (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557) กรมสรรพากร จึงจำเป็นต้องมีนักตรวจสอบภาษี ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ คือ ความสามารถที่มีความจำเป็นต่อการนำความรู้ทางวิชาชีพ ค่านิยม จริยธรรม และแนวทางการคิดทางวิชาชีพไปปฏิบัติในแนวทางที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (สงกรานต์ ไกยวงษ์, 2551) ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความยุ่งยาก ความซับซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดระยะเวลาในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด (สุภารักษ์ สุจารี และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น, 2565) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคือการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนและการส่งข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น (วสันต์ ครองมี และคณะ, 2563) และด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร คือ การรับสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับสารที่ถูกต้องมาประมวลผลได้อย่างเป็นระบบและตั้งคำถามที่ดีเพื่อให้เกิดการคิดต่อยอดและหาคำตอบอย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถถ่ายทอดข้อมูลที่สลับซับซ้อนให้ดูน่าสนใจและเข้าใจง่าย (ฤทัย อะโน, 2563) นอกจากสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้นยังมีอีกหลายสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี เช่น ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านประสบการณ์ การที่นักตรวจสอบภาษีจะสำเร็จในการปฏิบัติงานอาจจะต้องมี

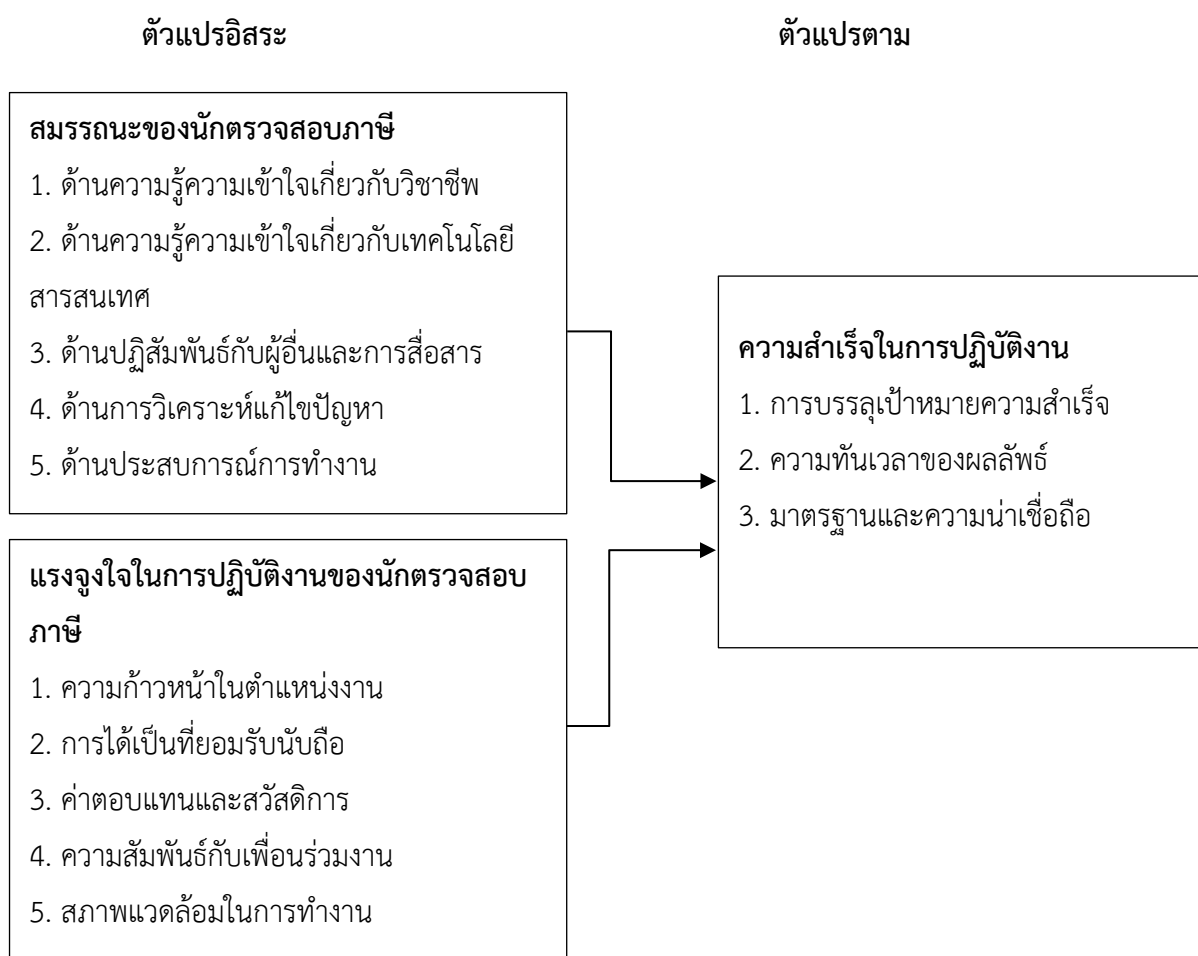
แรงจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ามาช่วยให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้จากการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คือ สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการรายจ่ายของประเทศ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ คือ ผลงานที่นักตรวจสอบภาษีเสร็จตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น การคำนวณภาษี เบี้ยปรับหรือเงินเพิ่ม จำเป็นต้องปฏิบัติงานให้ทันเวลา ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน คือ ผลการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่กำหนด (สุภารักษ์ สุจารี และ พรณทิพย์ อย่างกลั่น, 2565) นอกจากทักษะดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีทักษะอีกหลายประการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี เช่น ทักษะด้านการวางแผน ทักษะด้านการประสานงานและทักษะด้านการบริการ โดยประสิทธิภาพสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้จากการปฏิบัติงานคือการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการรายจ่ายของประเทศ ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐานคือ ผลการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระสามารถปฏิบัติงานได้โดยปราศจากแรงกดดันรอบข้าง ด้านงานสำเร็จทันเวลาคือ ผลงานที่นักตรวจสอบภาษีได้ปฏิบัติงานนั้นสามารถใช้ได้อย่างทันการ เช่น การคำนวณภาษีเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้ทันเวลา เพื่อไม่ให้งานนั้นหมดอายุของการประเมินภาษี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนราชการที่จะไม่ได้รับผลประโยชน์ที่ควรได้ จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงช่องว่างการวิจัยในเรื่องสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 เพื่อให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีควรมีสมรรถนะและมีแรงจูงใจด้านใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (สกุณา มาอู๋ 2562; จามจุรี ใจแก้ว และเบญจพร โมกขะเวส, 2564: ภัทรพร อุระวงษ์, 2563; ฤทัย อะโน. 2563; ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี

สิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรที่ผู้ตรวจสอบภาษีจำเป็นต้องมีคือทักษะซึ่งเป็นความชำนาญในการปฏิบัติงานอาจจะเป็นทักษะด้านร่างกายสติปัญญาหรือสังคมเพื่อให้การทำงานบรรลุความสำเร็จ สร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายองค์กรจำเป็นต้องพึงพาทักษะของผู้ปฏิบัติงานโดยมีตัววัดประสิทธิภาพ 3 ด้าน ได้แก่ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ด้านงานสำเร็จทันเวลาและด้านผลงานได้มาตรฐาน (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557) สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีจึงควรประกอบด้วย

1. สมรรถนะด้านวิชาชีพบัญชี (สกุณา มาอู๋, 2562) ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประกอบไปด้วย ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ ทักษะคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ทักษะการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และทักษะองค์กรและการจัดการธุรกิจ

2. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (จามจุรี ใจแก้ว และเบญจพร โมกขะเวส, 2564) ได้แก่ ความสามารถของผู้ตรวจสอบในการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน การสื่อสาร และการประสานงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน

3. สมรรถนะด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร (ภัทรพร อุระวงษ์, 2563) ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และกระบวนการ วิธีการของการสื่อสาร โดยการถ่ายทอดข้อมูลผ่านช่องทางของสื่อ ภาษา บรรดาข้อความ กราฟแสดงผล รูปภาพที่ใช้ในการสื่อสาร หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้รู้ให้ทราบ ให้เข้าใจ และสามารถทำให้ผู้รับฟังเกิดการรับรู้ได้อย่างชัดเจน

4. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (ฤทัย อะโน, 2563) ได้แก่ ความสามารถของผู้ตรวจสอบในการจัดการฐานข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วมาแปลความหมาย และการนำข้อมูลมาใช้อย่างเหมาะสม

5. สมรรถนะด้านประสิทธิภาพการทำงาน (สุรศักดิ์ ยืนยง, 2565) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ จากการปฏิบัติหน้าที่จริง สะสมประสบการณ์การทำงานระยะเวลาที่ผ่านมาของการทำงาน การแก้ไขปัญหา การนำองค์ความรู้ที่มีมาปรับใช้กับการทำงานทางด้านระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผลงานที่ออกมาอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง ผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561)

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ดีที่พนักงานได้รับจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานหรือองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ถือเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)” ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Herzberg, 1959)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงานหรือสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้คนทำงานได้ ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน (Herzberg, 1959)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 จำนวน 504 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) คงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 223 คน โดยวิธีการสุ่มสะดวก (Convenient Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีรวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2551) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานเขียนรายงานผลข้อมูลจากการศึกษาและแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสต์และคาคัน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นนักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 และมีประสบการณ์ในการตรวจสอบน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6

2. สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะนักตรวจสอบภาษี

สมรรถนะนักตรวจสอบภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ (X11)	3.87	0.62	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (X12)	4.04	0.61	มาก
ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร (X13)	4.13	0.57	มาก
ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (X14)	3.96	0.65	มาก
ด้านประสบการณ์ทำงาน (X15)	3.84	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	0.49	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะนักตรวจสอบภาษีภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.49) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.65) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) และน้อยที่สุดคือ ด้านประสบการณ์ทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (X21)	3.61	0.68	มาก
การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ (X22)	3.86	0.74	มาก
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X23)	3.00	0.87	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X24)	4.17	0.70	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X25)	3.95	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	0.51	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.51) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.59) การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.74) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.68) และน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

4. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.78	0.68	มาก
ความทันเวลาของผลลัพธ์	3.86	0.76	มาก
มาตรฐานและความน่าเชื่อถือ	3.96	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.63	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.63) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ความทันเวลาของผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.76) และน้อยที่สุด คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี

สมรรถนะ ของนักตรวจสอบภาษี	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	0.631	0.249		2.537	0.012		
ความรู้ความเข้าใจวิชาชีพ	0.193	0.068	0.178	2.826	0.005*	0.474	2.110
ความรู้ความเข้าใจสารสนเทศ	0.275	0.068	0.246	4.060	0.000*	0.510	1.961
ด้านปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร	0.217	0.087	0.184	2.509	0.013*	0.349	2.866
ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.352	0.092	0.340	3.820	0.000*	0.236	4.234
ด้านประสบการณ์การทำงาน	0.319	0.072	0.307	4.398	0.000*	0.386	2.594

$R = 0.770$, $R^2 = 0.594$, $SE_{est} = 0.43734$, $F = 63.376$, $Sig = 0.000$

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จพบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคือ อยู่ระหว่างที่ 1.961 - 4.234 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.594

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านประสบการณ์การทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี

สมรรถนะ ของนักตรวจสอบภาษี	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	-0.043	0.253		-0.170	0.865		
ความรู้ความเข้าใจวิชาชีพ	0.055	0.069	0.045	0.799	0.425	0.474	2.110
ความรู้ความเข้าใจสารสนเทศ	0.231	0.069	0.183	3.360	0.001*	0.510	1.961
ด้านปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร	0.899	0.088	0.675	10.238	0.000*	0.349	2.866
ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	0.273	0.094	0.234	2.916	0.004*	0.236	4.234
ด้านประสบการณ์การทำงาน	-0.044	0.074	-0.037	-0.596	0.552	0.386	2.594

$R = 0.819$, $R^2 = 0.671$, $SE_{est} = 0.44387$, $F = 88.344$, $Sig = 0.000$

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ค่า VIF ของสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคือ อยู่ระหว่างที่ 1.961 - 4.234 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.671

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี คือ ด้านประสบการณ์ทำงาน และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี

สมรรถนะ ของนักตรวจสอบภาษี	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	0.043	0.231		0.185	0.853		
ความรู้ความเข้าใจวิชาชีพ	0.010	0.064	0.009	0.151	0.880	0.474	2.110
ความรู้ความเข้าใจสารสนเทศ	0.059	0.063	0.053	0.929	0.354	0.510	1.961
ด้านปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร	0.369	0.081	0.318	4.579	0.000*	0.349	2.866
ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	-0.058	0.086	-0.057	-0.674	0.501	0.236	4.234
ด้านประสบการณ์การทำงาน	0.611	0.067	0.598	9.058	0.000*	0.386	2.594
R = 0.797 , $R^2 = 0.636$, $SE_{est} = 0.40690$, F = 75.685 , Sig=0.000							

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ค่า VIF ของสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคือ อยู่ระหว่างที่ 1.961 - 4.234 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.636

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี คือ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านประสบการณ์การทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สมรรถนะของนักตรวจสอบ

ภาษี คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	0.813	0.252		3.219	0.001		
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.059	0.059	-0.059	-1.000	0.318	0.572	1.749
การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ	0.451	0.060	0.493	7.524	0.000*	0.470	2.126
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.024	0.045	-0.030	-0.524	0.601	0.604	1.656
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.075	0.049	-0.077	-1.531	0.127	0.801	1.249
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.464	0.069	0.405	6.743	0.000*	0.560	1.784
R = 0.75 , $R^2 = 0.562$, $SE_{est} = 0.45386$, $F = 55.746$, $Sig = 0.000$							

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ค่า VIF ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จพบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคืออยู่ระหว่างที่ 1.249-2.126 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.562

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือการได้เป็นที่ยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	0.769	0.281		2.742	0.007		
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.027	0.066	-0.024	-0.407	0.684	0.572	1.749
การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ	0.620	0.067	0.602	9.314	0.000*	0.470	2.126
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.118	0.050	0.134	2.350	0.020*	0.604	1.656
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.144	0.054	0.131	2.639	0.009*	0.801	1.249
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.264	0.076	0.204	3.450	0.001*	0.560	1.784
$R = 0.758$, $R^2 = 0.574$, $SE_{est} = 0.50457$, $F = 58.552$, $Sig = 0.000$							

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ค่า VIF ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์พบว่า มีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคือ อยู่ระหว่างที่ 1.249-2.126 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.574

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือการได้เป็นที่ยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์

สมมติฐานข้อที่ 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ						
	B	Std.	β	t	Sig.	T	VIF
ค่าคงที่	1.206	0.286		4.209	0.000		
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.123	0.067	-0.125	-1.830	0.069	0.572	1.749
การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ	0.413	0.068	0.460	6.082	0.000*	0.470	2.126
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.053	0.051	0.069	1.041	0.299	0.604	1.656
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.195	0.056	0.204	3.514	0.001*	0.801	1.249
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.159	0.078	0.141	2.035	0.043*	0.560	1.784
$R = 0.645$, $R^2 = 0.416$, $SE_{est} = 0.51500$, $F = 30.938$, $Sig = 0.000$							

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ค่า VIF ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคืออยู่ระหว่างที่ 1.249-2.126 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.416

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือการได้เป็นที่ยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ

อภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้ออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และพบว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ในขณะที่ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ สุภารักษ์ สุจारी และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) พบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา และสอดคล้องกับ ฤทัย อะโน (2563) พบว่า 1) ทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคต ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านทักษะการสื่อสาร และด้านความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย 2) ทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคต ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านภาวะความเป็นผู้นำ และด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐาน

และความเชื่อถือได้ และ 3) ทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคต ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านภาวะความเป็นผู้นำ และด้านความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลา และสอดคล้องกับ กมลภู สันตะจักร์ และนศศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2560) พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากรของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของหน่วยงานราชการในประเทศไทย และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย และสอดคล้องกับ รังสิยา พิทักษ์ศิริ และฐิตาภรณ์ สันจรรุณศักดิ์ (2563) พบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการบัญชี มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับ สุรศักดิ์ ยืนยง (2565) พบว่า ด้านทักษะความรู้และความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะประสบการณ์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงินและความรู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้ทางองค์กร ด้านทักษะความรู้และความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะประสบการณ์มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงินและความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทักษะความรู้และความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะประสบการณ์มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับ จิตติมา ขำดำ และคณะ (2562) พบว่า 1) ความรู้ความสามารถของนักบัญชี ด้านความรู้ ด้านการสื่อสาร ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ และด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชีในด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความครบถ้วน และด้านความเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับ Nugrahanto and Alhadi (2021) พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความเป็นประโยชน์ ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี และการสนับสนุนทรัพยากรทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการตรวจสอบภาษี และสอดคล้องกับ Awotomilusi et al. (2022) พบว่า ทักษะความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ภาษี ระดับการปฏิบัติตามภาษี โดยสมรรถใจของผู้เสียภาษีในไนจีเรียเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงสถิติที่สำคัญระหว่างทักษะความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ภาษี การตรวจสอบภาษี และการปฏิบัติตามภาษี จึงสรุปได้ว่า ทักษะความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ภาษีและ การตรวจสอบภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามภาษีของผู้เสียภาษีในไนจีเรีย และหน่วยงานภาษีควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี การได้เป็นที่ยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ และพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ในขณะที่ความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2566) พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษาและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษาสรรพากรภาค 1 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการตรวจสอบภาษาประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสารและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบ ภาษาสรรพากรภาค 1 และสอดคล้องกับ พิระพัฒน์ สมศรี และ ธิญานันท์ บุญอยู่ (2564) พบว่า 1) ระดับของแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน และ 3) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ยุพาพร จันทระ และคณะ (2564) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ระดับการส่งผลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดศรีสะเกษ มีเพียง 7 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท กรอช-เบ็คเคิร์ต เวียดนาม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 7 ปัจจัย ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ หัวหน้า ผลงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงานส่งผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรนี้ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ Zaenal et al. (2015) พบว่า ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำ แรงจูงใจ และการให้สิ่งจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานมีผลระดับมาก บ่งชี้ว่าตัวความเป็นผู้นำ สไตล์แรงจูงใจและแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษาด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ จึงเป็นสมรรถนะของนักตรวจสอบภาษาที่สำคัญที่สุดในการศึกษานี้ และ สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษาในด้านด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานสองด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความทันเวลาของผลลัพธ์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษี ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งสามด้าน ได้แก่ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ เนื่องจากนักตรวจสอบภาษีต้องประสานงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น นักตรวจสอบภาษีจะต้องมีสมรรถนะด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องแก่ผู้เสียให้สามารถเข้าใจได้ง่าย

เอกสารอ้างอิง

- กมลภู สันตะจักร และนงคักดี สุขวัฒนาสินธิ์. (2560). ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 17(1), 17-31.
- กรมสรรพากร. (2566). *ประมวลรัษฎากร*. www.rd.go.th/315.html
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *หลักสถิติ*. ธรรมสาร.
- จามจุรี ใจแก้ว และเบญจพร โมกษะเวส. (2564). อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 19(2), 30-41.
- จิตติมา ขำดำ, สุพิศ ฤทธิ์แก้ว และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2562). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการ จัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารนักบริหาร*, 39(2), 52-65.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557, 19 มีนาคม). *ทักษะ*. <https://d.dailynews.co.th/article/223844/>
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://dspace.spu.ac.th/items/09da8b5d-8fdf-4ab7-a0bd-0c0db2c33b2c>
- พีระพัฒน์ สมศรี และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 172-183.
- ภัทรพร อูระวงษ์. (2563). *ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต]. คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://dspace.spu.ac.th/items/1a8b9c62-18ab-46fd-a2f5-e54ef5b23bec>
- ยุพาพร จันทร์, ธีรวัตร ภูระธีรานรัชต์ และอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 5(2), 16-30.

- รังสิยา พิทักษ์ศรี และจิตาภรณ์ สีนจรรณศักดิ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ของกรมการเงินกลาโหม. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์*, 17(2),
42-55.
- รัตติยา เปื้องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมใน
การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วารสาร
วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 4(2), 107-120.
- ฤทัย อะโน. (2563). อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ
นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน [วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต].
คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
<http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/8126/1/63502805%20>
- วสันต์ ครองมี, ปุณยวีร์ ยังดี, และพุดิสรรค์ เกตุมรรค. (2020). ผลกระทบของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผล
ต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชี จังหวัดเชียงใหม่. *วารสาร
บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 2(1), 67-86.
- สกุณา มาอู่. (2562). ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบริษัทจด
ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย [สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต]. คลังข้อมูลสถาบัน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://www.dspace.spu.ac.th/handle/123456789/7109>
- สงกรานต์ ไกยวงษ์. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบภาษีอากร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 23(72), 33-54.
- สุภารักษ์ สุจारी และ พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น. (2565). อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(4), 1529-1545.
- สุรศักดิ์ ยืนยง. (2565). ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบนระบบ
สารสนเทศของนายทหารสัญญาบัตร ในสังกัดกองทัพบก [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต].
คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://dspace.spu.ac.th/items/0c03f4db-7b60-412d-bb7c-0a47f33dc0b1>
- Awotomilusi, N. S. D., Bako, L., & Ogunleye, A. W. (2022). Intellectual Capital and Financial
Performance of Selected Consumer Goods Manufacturing Firms in Nigeria.
International Journal of Economics, Business and Management Research, 6(11),
195-210.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Nugrahanto, A., & Alhadi, I . (2021). A tax audit quality: an empirical analysis of the use of
information technology, competence, task complexity and time pressure.
Info artha, 5(2), 75-92.

- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Zaenal, M. E., Priyono, Rahayu, P. S., and Teddy, Chandra. (2015). Effect of Leadership Style, Motivation, and Giving Incentive on the Performance of EmployeesPT. Kurnia Wijaya Various Industries. *Internation Education Studies*, 8(10), 183-192.