



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร
ในกรุงเทพมหานคร

กนกอร นนทะสร

การศึกษารายบุคคลนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีการศึกษา 2565

FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF GOVERNMENT PERSONNEL IN
THE BANGKOK AREA REVENUE DEPARTMENT

KANOKON NONTASORN

A Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovative Business and Accountancy,
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร
ในกรุงเทพมหานคร


เสนอโดย กนกอร นนทะสร


สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ดร.รชฎ ชำบุญ)


..... กรรมการที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2566

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	กนกอร นนทะสร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวนันท์ ศิวพิทักษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร (4) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาโดย Google form และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, One way ANOVA (F-test) พร้อมกับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งลูกจ้างประจำ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน 2-5 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน, บุคลากร, ปัจจัยในการทำงาน



Abornat Nornat

Individual Study Title	FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF GOVERNMENT PERSONNEL IN THE BANGKOK AREA REVENUE DEPARTMENT
Author	Kanokon Nontasorn
Individual Study Advisor	Assistant Professor Dr. Sivanun Sivapitak
Program	Master of Business Administration
Academic Year	2022

Abstract

The purpose of this research was to: (1) study the demographic factors of the sample, (2) investigate the level of opinions regarding work factors and work efficiency of the government personnel in the Revenue Department in Bangkok, (3) examine the demographic factors that affect the work efficiency of the personnel in the Revenue Department in Bangkok, and (4) study the work factors related to knowledge and understanding of work, interpersonal relationships at the workplace, work environment, and job stability of the government personnel in the Revenue Department in Bangkok. The study population consisted of 400 government personnel from the Bangkok Area Revenue Department. Data were collected using an online questionnaire developed with Google Forms, and the data were analyzed using descriptive statistics, inferential statistics such as the independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), pairwise mean comparison using the LSD method, and Pearson correlation analysis at a significance level of 0.05.

The results of the study revealed that the majority of personnel in the Revenue Department were females aged between 41 and 50 years old and they held a bachelor's degree. They were employed as permanent staff, with a work experience of 2-5 years, and a monthly income of 20,001-30,000 Baht. The results of the hypothesis testing indicated that age, job position, and monthly income significantly affected work efficiency, with a p-value less than 0.01. There was a positive correlation between work factors and work efficiency of the government personnel in the Revenue Department in Bangkok, which was statistically significant ($p < 0.01$).

Keywords: work efficiency, personnel, work factors

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคล เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อชี้แนะ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้ การศึกษารายบุคคลฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการ ตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรัก ความห่วงใย และเป็นกำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำการศึกษา รายบุคคลฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษารายบุคคลฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จ การศึกษา

กนกอร นนทะสร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลกรมสรรพากร.....	5
2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์.....	8
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน.....	10
2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	12
2.5 สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	20
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.3 การรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง.....	24
4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น.....	28
4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศีรษะระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการ.....	28
ทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร	
4.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานการ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	38
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	45
5.2 อภิปรายผล.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	49
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	50
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	56
ประวัติผู้เขียน.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
4.1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	25
4.2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	25
4.3 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
4.4 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	26
4.5 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	27
4.6 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	27
4.7 ค่า Alpha-Cronbach จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	28
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย.....	29
ในการทำงาน	
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย.....	30
ในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย.....	31
ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย.....	32
ในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย.....	33
ในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ.....	34
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ.....	34
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน	
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ.....	35
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน	
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ.....	37
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	38
4.18 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	39
4.19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	39
4.20 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.21 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง	41
4.22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตาม..... ระดับตำแหน่ง	41
4.23 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	42
4.24 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	43
4.25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตาม..... ระดับรายได้ต่อเดือน	43
4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน..... ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	44

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตราประจำกรมสรรพากรและตัวอักษรปัจจุบัน.....	6
2.2 Logo Brand กรมสรรพากร.....	7
2.3 ค่านิยมกรมสรรพากร.....	8
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ (1) จัดเก็บภาษีอากร ตามกฎหมายประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ต่อกระทรวงการคลัง (3) ปฏิบัติการตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เกิดความเต็มใจและสมัครใจในการเสียภาษี บุคลากรภายในองค์กรจึงต้องเรียนรู้ พัฒนาตัวเองและมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและมีความต่อเนื่อง หากองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี หรือโอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จะช่วยสร้างแรงจูงใจและสร้างกำลังใจให้กับบุคลากรใน การทำงานและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี ให้เกิดขึ้นกับองค์กร เกิดเป็นความผูกพัน มีทัศนคติที่ดี มีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

กรมสรรพากร เป็นองค์กรที่ถือว่ามีความสำคัญในการนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศ มีภารกิจที่มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และนโยบายของรัฐบาล ที่มีเป้าประสงค์ให้ประเทศ มีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน นำไปสู่การพัฒนาให้ประชาชนในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดี เติบโตเต็ม ความพึงพอใจในการใช้ชีวิต และมีความสุขกับสวัสดิการของรัฐ ซึ่งกรมสรรพากรเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีการบริหารจัดการที่แตกต่างจากองค์กรธุรกิจภาคเอกชน ในรูปแบบของการปกครอง ระบบการบริหารงาน รวมถึงวัฒนธรรมในการทำงาน เนื่องจากกรมสรรพากร เป็นองค์กรภาครัฐที่มีได้มีเป้าประสงค์หลักในการ แสวงหากำไร แต่เพื่อเป็นการสนองนโยบายหลักของภาครัฐ หรือภาคสาธารณะอื่นๆ การทำงานขององค์กร จึงมีผลต่อการดำเนินชีวิต ทั้งเรื่องสุขภาพและความสุขของประชาชนทั่วประเทศ โดยแหล่งเงินทุนในการ ดำเนินงานขององค์กรนั้น มาจากเงินได้หรือภาษีของประชาชนในประเทศโดยตรง ดังนั้น ประชาชนหรือทุกคน ในประเทศจึงมีความคาดหวังสูง ต่อพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้บริหาร ทั้งข้าราชการและบุคลากร และเจ้าหน้าที่ทุกคน ที่ต้องทำงานเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบในหน้าที่ มีประสิทธิภาพและจะต้อง ตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส และมีความตั้งใจตลอดเวลาต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจุบัน กรมสรรพากรมีสำนักงาน ในการปฏิบัติงาน ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด แบ่งเป็น สำนักงานสรรพากรภาค 1-3 รวม 3 แห่ง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1-30 รวม 30 แห่ง และสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด 52 แห่ง ทำให้มีบุคลากรในการปฏิบัติงานมากที่สุดในประเทศ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อ ความสำเร็จขององค์กร บุคลากร ในกรมสรรพากรทุกคน จึงถือเป็นกลไกหลักในการเพิ่มศักยภาพขององค์กรและพัฒนาประเทศ (โครงสร้างการ บริหาร, 2566)

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้ตรงตามเป้าประสงค์ของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ และปัจจัยในการทำงาน โดยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรของกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานมากที่สุดในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- H1: ปัจจัยประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร **แตกต่างกัน**
- H2: ปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรใน กรุงเทพมหานคร **มีความสัมพันธ์กัน**

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ (หรือลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง)
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร **จำแนกตามเพศ**
4. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร **จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้**

5. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ปัจจัยประชากรศาสตร์หรือลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง สามารถวัดได้จากตัวแปร

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) ระดับตำแหน่ง
- (5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- (6) ระดับรายได้

ปัจจัยในการทำงาน สามารถวัดได้จากตัวแปร

- (1) ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน
- (2) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน
- (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (4) ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

1.5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน

- (1) ด้านคุณภาพของงาน
- (2) ด้านปริมาณงาน
- (3) ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.5.3 ขอบเขตของเวลา

การศึกษานี้ คาดว่าจะทำวิจัย ตั้งแต่ 26 กุมภาพันธ์ 2566 ถึง 31 พฤษภาคม 2566 รวมระยะเวลาการทำวิจัยทั้งสิ้น ประมาณ 3 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลลักษณะทั่วไปของตัวอย่างเบื้องต้น
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร
3. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย มีดังนี้

กรมสรรพากร (The Revenue Department) ในที่นี้หมายถึง สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในกรุงเทพมหานคร

บุคลากร (Personnel) ในที่นี้หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยประชากรศาสตร์ (Demographic factor) หมายถึง ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ที่ผู้วิจัยศึกษาเปรียบเทียบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (สุครัตน์ สะโตอยู่ และ แสงจิตต์ ไต่แสง, 2565)

ปัจจัยในการทำงาน (Operational factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เป็นเหตุจูงใจหรือทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความชื่นชมและยินดีในผลงานหรือผลสำเร็จตนเอง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ความกดดันหรือเกิดเป็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และเป็นการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ กับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานหรือการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานเสร็จและสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย (1) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และ (4) ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

ประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency) หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออก ในด้านความพร้อม ความสามารถ ความพยายาม ความกระตือรือร้น และความตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ให้สามารถทำงานได้ดี มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา และมีมาตรฐาน โดยประกอบด้วยควมมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีผลลัพธ์ในการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือแผนงานขององค์กร ซึ่งบุคคลนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ ต้องมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ มีความขยันหมั่นเพียร และเอาใจใส่ในงาน บวกกับมีจิตใจ ที่รักและซื่อสัตย์ต่องาน มีความภาคภูมิใจต่อองค์กร งานที่ทำจึงจะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กรและตามที่กำหนดไว้ได้ดียิ่งขึ้น (สุรรัตน์ คำชฌัญ, 2563)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลกรมสรรพากร (The Revenue Department)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factor)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน (Operational factor)
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency)
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)

2.1 ข้อมูลกรมสรรพากร

2.1.1 การจัดตั้งกรมสรรพากร

กรมสรรพากร อยู่ในส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ที่ก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางแผนปฏิรูปการปกครอง แล้วทรงวางระเบียบกิจการคลังใหม่โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นในปี พ.ศ. 2416 เพื่อเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้ ณ ที่แห่งเดียว ต่อมาจึงยกเป็นกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีเสนาบดีประจำต่างหากในปี พ.ศ. 2435 การภาษีอากรก็ได้ทรงปรับปรุงใหม่ โดยแต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัด และทุกมณฑลเพื่อทำหน้าที่เก็บภาษีอากรจากราษฎรโดยตรงแล้วรวบรวมรายได้ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นการปรับปรุงระบบการคลังอย่างยิ่งใหญ่ ทำให้ผลประโยชน์รายได้ของแผ่นดินเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก และผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจและได้เน้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญของภาษี ด้วยการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของประชาชนไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมทั้งอันตรายที่อาจเกิดขึ้น จากการปล่อยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจตกอยู่ในมือของต่างชาติ รวมทั้งได้มีการวางแผนทางในการจัดเก็บภาษี ตามความสมัครใจและความสามารถในการเสียภาษีของประชาชน กำหนดรูปแบบภาษีสมัยใหม่โดยมีเทคนิคและวิธีการคำนวณเป็นแบบสมัยใหม่ ซึ่งได้แก่ การกำหนดฐานการคำนวณภาษี อัตราภาษี วิธีการคำนวณภาษีและการให้หักค่าใช้จ่าย การให้หักค่าลดหย่อน ฯลฯ มีการรวบรวมกฎหมายการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่บรรจุไว้เป็นกฎหมายประมวลรัษฎากร ฉบับปี พ.ศ. 2481 ทั้งนี้ โดยกระทรวงการคลัง มีการออกพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2482 เป็นต้นไป (ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร, 2565)

กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการทางภาษี การจัดเก็บภาษีจากรฐานรายได้หรือเงินได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร และตามกฎหมายอื่นที่มีความเกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นรายได้หลักให้รัฐบาล นำมาใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และทำหน้าที่บริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ รวมถึงการลงทุน การสร้างความเท่าเทียม และเป็นธรรมในการกระจายของรายได้ สร้างความเต็มใจหรือสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2565)

2.1.2 ตราประจำกรมสรรพากรและตัวอักษรกรมสรรพากรปัจจุบัน

พระอุเทนทราธิราชนั่งติดพิณสามสาย ภายในวงกลมชั้นใน ลายกลางเป็นรูปพระอุเทนทราธิราชประทับเหนือพระแท่น ติดพิณสามสายทรงภูษารัตนัมพล ประกอบลายหางคชสีห์สีทองเบื้องซ้าย ขวา และล่าง พื้นหลังเป็นสีฟ้า ภายในวงกลมชั้นนอก เบื้องบนมีอักษรข้อความว่า “กรมสรรพากร” เบื้องล่าง มีอักษรข้อความว่า “THE REVENUE DEPARTMENT” ระหว่างอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีดอกสี่กลีบ (ประจำยาม) ข้างละ 3 ดอก เป็นสีทอง เส้นตัดขอบลาย ตัวอักษร และวงกลม เป็นสีแดง พื้นหลังเป็นสีขาว กรมสรรพากรนำรูปพระอุเทนทราธิราชติดพิณมาเป็นสัญลักษณ์ เพราะเห็นว่า พระองค์ทรงพระปรีชาสามารถในการใช้พิณและมนต์บังคับช้างได้ จึงใช้แทน ความหมายของหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ซึ่งต้องใช้ทั้งศาสตร์ใช้ทั้งศิลป์ ในการเชิญชวน ให้ประชาชนนำภาษีอากรมาพัฒนาประเทศ (ตราประจำกรมสรรพากร, 2565)



กรมสรรพากร
THE REVENUE DEPARTMENT

ภาพที่ 2.1 ตราประจำกรมสรรพากรและตัวอักษรปัจจุบัน

ที่ผ่านมารกรมสรรพากรยังใช้ตราสัญลักษณ์ และคำว่ากรมสรรพากรไม่เป็นเอกลักษณ์ มีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ในวาระครบรอบ 106 ปี วันสถาปนากกรมสรรพากร วันที่ 2 กันยายน 2564 จึงเป็นโอกาสดีเริ่มต้นใช้ Logo Brand เพื่อการสื่อสารใหม่อย่างเป็นทางการ ไปพร้อมกับ Brand Partner รุ่นแรกของกรมสรรพากร ที่จะมาร่วมสร้างสรรค์ และเป็นสื่อกลางของเราชาวสรรพากรได้รวมพลังกันเป็น Progressive Partner แสดงให้เห็นว่านับจากนี้ไป กรมสรรพากรมุ่งมั่นจะเป็นยักษ์ยิ้ม ด้วยภาพลักษณ์ที่ Easy Friendly Trust เป็นเพื่อนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมสร้างสรรค์ และผลักดันให้ผู้เสียภาษีเติบโตอย่างก้าวไปข้างหน้าพร้อมกัน (กรมสรรพากร, 2564)



ภาพที่ 2.2 Logo Brand กรมสรรพากร



ภาพที่ 2.3 คำนิยามกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2565)

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สุมัยยา นาคนาวา (2564, อ้างถึงใน สุदारัตน์ สะโตอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง, 2565) รายงานว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลคุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ศาสนา อาชีพ การศึกษา และระดับรายได้

รุจิรา แสงผา (2559, อ้างถึงใน สุदारัตน์ สะโดอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง, 2565) รายงานว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

Griffeth, Hom, and Gaertner (2000, อ้างถึงใน นิสรา รอดนุช, 2559) รายงานว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานะ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลกับพฤติกรรมในการทำงาน หรือ ด้านความสามารถมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของคนๆหนึ่ง ปัจจัยที่กำหนดเหล่านี้มีศักยภาพในการหล่อหลอมและชี้นำพฤติกรรมของแต่ละบุคคลภายในขอบเขตวิชาชีพของตน ตัวอย่างเช่น

1. เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานมีแนวโน้มลดลง เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะมั่นคงต่อการทำงานสูงมากกว่า เนื่องจากพวกเขามีแนวโน้มที่จะย้ายที่อยู่หรือลาออกน้อยกว่า มีความจงรักภักดีต่อนายจ้างมากขึ้น การดำรงตำแหน่งที่ยาวนานของพวกเขาจะนำไปสู่การได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการที่กว้างขึ้น และเวลาพักร้อนที่มากขึ้น เนื่องจากอายุงานนานขึ้น

2. การศึกษาเรื่องเพศและการทำงาน จะเห็นว่ามีความไม่เท่าเทียมกันเล็กน้อยหรือไม่มีนัยสำคัญระหว่างความสามารถต่อการแก้ปัญหาของเพศชายและเพศหญิงในสถานการณ์จริง ทั้งสองเพศจะมีความถนัดในเรื่องการเรียนรู้ และแรงผลักดันในการแข่งขันในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีปัจจัยกระตุ้นที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อทักษะในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการปรับตัวทางสังคม และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีระดับที่เทียบเท่ากับ ความพึงพอใจในหน้าที่งาน

3. ความสัมพันธ์ของสถานภาพการสมรสกับผลของการปฏิบัติงานได้ให้ผลลัพธ์ที่หาข้อสรุปไม่ได้ แม้ว่าจะมีความคลุมเครือเกี่ยวกับผลกระทบของสถานภาพการสมรสต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่งานวิจัยหลายชิ้นระบุว่าบุคคลที่แต่งงานแล้วมีอัตราการขาดงานและการลาออกต่ำกว่าเมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่ได้แต่งงาน ยิ่งกว่านั้น พนักงานที่แต่งงานแล้วมักจะประสบกับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น อาจเป็นเพราะความรับผิดชอบที่มีเพิ่มขึ้นและการอุทิศตนที่มาพร้อมกับพันธะผูกพันในชีวิตสมรส นอกจากนี้ การมีความสัมพันธ์ในชีวิตสมรสที่มั่นคงยังช่วยส่งเสริมการทำงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงาน

4. การวิจัยเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งและการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่าความอาวุโสในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน พนักงานที่อยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลาหนึ่งมักจะแสดงคุณภาพการทำงานที่เหนือกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานใหม่ นอกจากนี้ พวกเขายังมีอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกที่ลดลง และรู้สึกเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความรู้สึกคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและรู้สึกผูกพันกับงานที่มากกว่า

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยแบ่งเป็นกลุ่ม ตามลักษณะประชากร ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1: ปัจจัยประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยจึงกำหนดด้านประชากรศาสตร์ที่จะศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

อัครเดช ไม้งจันทร์ (2560, อ้างถึงใน สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง, 2565) รายงานว่าแนวคิดของปัจจัย ในการปฏิบัติงาน คือ การมีความรู้ความเข้าใจในงานและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ได้ตามเป้าหมาย มีการฝึกอบรมและการทดสอบล่วงหน้า การได้รับมอบหมายงาน ที่ปรับให้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของแต่ละคน โดยพนักงานทุกคนสามารถรับทราบและเข้าใจได้ กับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบ ช่วยให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง การรู้ถึงขั้นตอน วิธีการ กระบวนการ และเกิดความชำนาญจนสามารถประยุกต์ใช้ทักษะจากความรู้ที่มีในการทำงานให้งานนั้นสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และต่อยอดให้งานเกิดความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดลอมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ในที่ทำงานหรือในระหว่างการทำงานหรือในสถานที่ทำงาน ช่วยให้การงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่สำคัญ คือ ทางด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อากาศที่หายใจ สารเคมี อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึงความปลอดภัยในการทำงาน และเชื้อโรคต่าง ๆ

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง ระดับการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในที่ทำงานเดียวกันกับบุคคลในที่ทำงาน เช่น การปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหาทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้จะต้องอยู่บนองค์ประกอบที่เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างระหว่างกันได้ รวมทั้งการได้รับความเท่าเทียมและความยุติธรรมตามกฎระเบียบขององค์กร

ความมั่นคงก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงานและมีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานและประกอบอาชีพนั้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตรงตามความต้องการ พร้อมกับสวัสดิการต่างๆ จะสร้างความพอใจให้กับตนเอง การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น หรือการมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และนโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า การส่งเสริมทางวิชาการ รวมทั้ง

ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีขวัญและมีกำลังใจในการทำงาน ที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น

นันทวรรณ ทองแสน (2557, อ้างถึงใน สุรรัตน์ คำชฌัญ, 2563) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ คือ ด้านความรู้ในการทำงานและวิธีการทำงาน เพื่อให้มีความเข้าใจในงานอย่างถูกต้อง ตามคู่มือวิธีปฏิบัติงานหรือตามแนวปฏิบัติของระเบียบงานนั้นๆ รวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับงานที่ทำ รวมไปถึงการให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และมีความเต็มใจยินดีที่จะทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่ทำงานร่วมกัน การให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสามัคคีสนิทสนม พึงพาอาศัยระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน ผู้ทำงานจะต้องมีความขยัน กระตือรือร้น ในการศึกษาหาความรู้ทั้งในงานที่ทำและงานที่มีความเกี่ยวข้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยเหตุและผล

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557, อ้างถึงใน สุรรัตน์ คำชฌัญ, 2563) ปัจจัยในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อม คือ สิ่งต่างๆ รอบตัวหรือสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน ที่ทำให้มีบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดี คือ สิ่งต่างๆ ทางกายภาพ ประกอบด้วย อาคาร พื้นที่ในการทำงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยสถานที่ทำงานควรมีความปลอดภัย ไม่แออัด สะดวกสบาย มีพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การมีอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงานที่มีความพร้อม มีความทันสมัย ช่วยอำนวยความสะดวก หรือสร้างความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งเครื่องมือที่ดีและเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นตัวช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ลดเวลา และขั้นตอนในการทำงานลง

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558, อ้างถึงใน สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ใต้แสง, 2565) รายงานว่าแนวคิดในเรื่องปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วย การมีความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน มีความรู้สึกผูกพัน การรักษาและมีระเบียบวินัยในการทำงาน ผลการทำงานมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ การทำงานมีความเท่าเทียม และยุติธรรม รวมไปถึงการให้บำเหน็จรางวัลกับผู้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านการยอมรับ ด้านการมอบหมายงานอย่างชัดเจน ด้านการประเมินที่มีความยุติธรรม และด้านการฝึกอบรม เป็นต้น โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H2: ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยจึงกำหนดปัจจัยในการทำงาน ที่จะศึกษา ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo (2007, อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2564) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีให้คุ้มค่าที่สุด เป็นวิธีการหรือกระบวนการ ในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ เงินทุน แรงงาน ทรัพยากรธรรมชาติ และมีวิธีการดำเนินการ หรือผลประกอบการที่มีคุณภาพสูงสุด สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ หรือเป็นการเลือกตั้งศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้ได้มากที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด จึงเรียกว่ามีประสิทธิภาพ ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผ่านการใช้ทรัพยากรหรือสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด สิ่งสำคัญคือต้องทำสิ่งที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

John D. Millet (1954, อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2564) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความรู้สึกพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน และได้รับผลลัพธ์ที่ดีจากการปฏิบัติงาน พิจารณาจากการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มใจ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า เป็นต้น

Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน สุรรัตน์ คำชฌัญ, 2563) ได้ให้แนวคิดและกล่าวไว้ใกล้เคียงกับ Harring Emerson และตัดทอนบางข้อลง โดยสรุปไว้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน จะประกอบไปด้วย 4 ข้อ คือ (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1. คุณภาพของงาน (Quality) การมีผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน เกิดเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่าขึ้นมา มีความพึงพอใจ มีความรวดเร็ว และผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรทำให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อองค์กร เพื่อให้การดำเนินการ กระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง ให้เกิดเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่าขึ้นมา

2. ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งได้ปริมาณตามที่เหมาะสม และตามที่กำหนด โดยงานที่ทำขึ้นมาจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร และต้องมีการกำหนดแผนการทำงาน มีการบริหารจัดการเวลาที่ดี เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) มีระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ มีความชัดเจน และทันต่อเวลาที่กำหนดไว้ ไม่เกิดความล่าช้า สามารถปฏิบัติงานให้รวดเร็ว มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก คล่องแคล่วมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ และควรจัดการโดยใช้ทรัพยากรทางการเงิน แรงงาน อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้คุ้มค่าและลดค่าใช้จ่ายจากความสิ้นเปลืองที่อาจเกิดขึ้น

สำนักงาน ก.พ. (2540, อ้างถึงใน นิดา ประพฤตธรรม, 2563) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ดีให้เสร็จอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องใช้เงินมากเกินไป หรือเกิดความคุ้มค่า ในเรื่องคน อุปกรณ์และเวลา ซึ่งประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของอัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และ

ผลผลิต ที่ส่งออกมา (output) ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล จึงหมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ มีวิธีการและแนวทางในการสร้างผลงานให้มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ และเป็นที่ยอมรับ หรือเป็นที่พอใจของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) การมีผลการทำงานที่มีความถูกต้องเป็นไปตามที่กำหนด มีมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งการตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยหรือไม่เกิดความผิดพลาดขึ้น และการไม่ถูกตำหนิในเรื่องผลการทำงานจากหัวหน้า

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558, อ้างถึงใน สุดารัตน์ สะโดอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง, 2565) รายงานว่า ปริมาณงาน (Quantity) การมีผลงานที่มีปริมาณที่ครบถ้วน เหมาะสม ตามที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน และผลงานที่สร้างขึ้นหรือที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามเป้าหมายหรือความคาดหวังขององค์กร และควรมีการจัดการ มีการวางแผนและบริหารด้านเวลา เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและมีปริมาณงานที่เหมาะสมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) รายงานว่า เวลา (Time) เป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนและเพื่อบริหารเวลาให้ตนเองสามารถทำงานได้ตามที่กำหนดไว้ โดยอาจจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

กัญญารัตน์ ประเสริฐธนกกุล (2563, อ้างถึงใน วิษณุ กิตติพงษ์วรการ, 2563) รายงานว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด
2. การใช้ข้อมูลที่ได้รวบรวมมากำหนดกิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น
3. กำหนดระบบ การให้ค่าตอบแทน การประเมินของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน
4. การกำจัดอุปสรรคที่ไปขัดขวางการบริหารงาน ควรแจ้งให้พนักงานปฏิบัติการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการณ์นโยบาย
5. การประเมินที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐานการวัดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ค่าใช้จ่าย การเจริญเติบโต และอื่นๆ ซึ่งการจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลา จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H2: ปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน
ผู้วิจัยจึงกำหนดประสิทธิภาพการทำงาน ที่จะศึกษา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้าน
ความรวดเร็วในการทำงาน

2.5 สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย (ปีเผยแพร่)	เรื่อง (Research title)	ตัวแปรตาม (Dependent variable; Y)	ตัวแปรอิสระ (Independent variable; X)	ข้อค้นพบ (Findings)
สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565)	ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอล เทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน 1.ด้านบรรลุความสำเร็จ 2.ด้านมาตรฐาน 3.ด้านกำหนดเวลา 4.ด้านกลยุทธ์	ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งรายได้) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 1.ความสามารถ 2.การยอมรับ 3.การมอบหมายงานอย่างชัดเจน 4.การฝึกอบรม 5.การประเมิณยุติธรรม	1.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน 2.ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ด้านบวก ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001
ธนภรณ์ พรรณราย (2564)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา	ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา	1.ปัจจัยส่วนบุคคล 2.ปัจจัยภายในองค์กร 3.ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	1.ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2.ปัจจัยภายในองค์กรส่งผล ต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 3.ปัจจัย แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผล ต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปีเผยแพร่)	เรื่อง (Research title)	ตัวแปรตาม (Dependent variable; Y)	ตัวแปรอิสระ (Independent variable; X)	ข้อค้นพบ (Findings)
นิตา ประพศุทธิธรรม (2563)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.ปัจจัยส่วนบุคคล 2.ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน 3.ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ช่วงอายุและสถานการณืดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการตอบสนองต่อปัจจัยจิตใจเป็นอย่างมาก พบว่า ความแตกต่างด้านอายุ มีผลต่อปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน
สุรรัตน์ คำชมภู (2563)	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23	1.ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน) 2.ปัจจัยการทำงาน (ด้านส่วนบุคคล ด้านการทำงานเป็น ทีมและ ด้านสภาพแวดล้อม)	1.ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน 2.ปัจจัยการทำงาน ด้านบุคคลและด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และในด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
วิชญ์ กิตติพงศ์ วรการ (2563)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่ง หนึ่ง	ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน 1.ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต 2.ด้านกระบวนการการบริหาร 3.ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	1.ประชากรศาสตร์ 2.ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	1.ประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงานจะไม่แตกต่างกัน 2.ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3.ปัจจัยแรงจูงใจในการ ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการในงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปีเผยแพร่)	เรื่อง (Research title)	ตัวแปรตาม (Dependent variable; Y)	ตัวแปรอิสระ (Independent variable; X)	ข้อค้นพบ (Findings)
อัครเดช ไม้จันทร์ (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา 1.ปริมาณการผลิต 2.คุณภาพงาน 3.ความรวดเร็วในการ ทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน 1.ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ 2.สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 4.ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน 5.ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	1.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ ในระดับการปฏิบัติมาก 2.ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว	ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน 1.ความรู้ความเข้าใจ ในงาน 2.คุณภาพของงาน 3.การทำงานให้บรรลุ เป้าหมาย	1.ปัจจัยส่วนบุคคล 2.เจตคติต่อการทำงาน 3.คุณภาพชีวิตในการทำงาน	1.ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.เจตคติ ต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ 3.คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

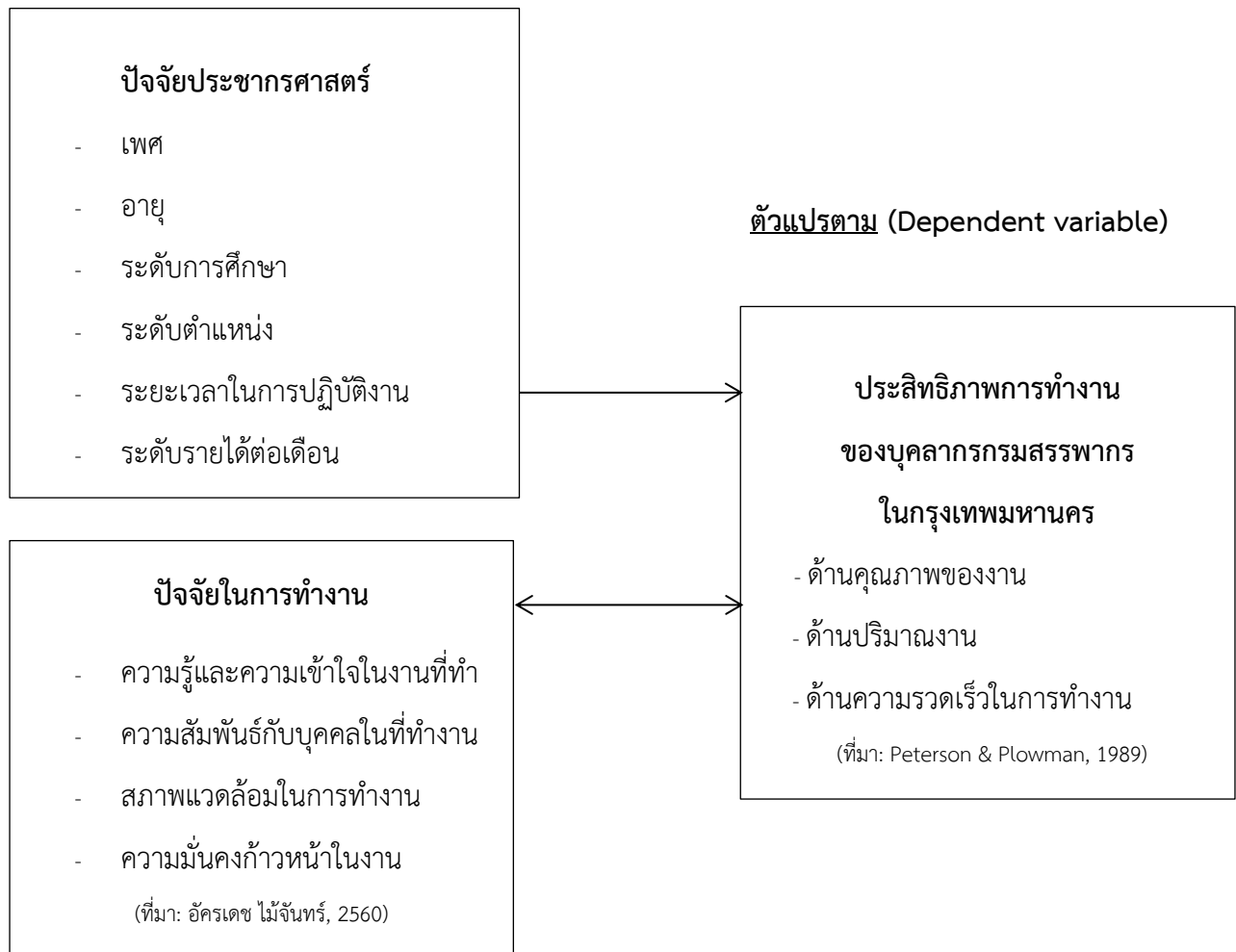
ผู้วิจัย (ปีเผยแพร่)	เรื่อง (Research title)	ตัวแปรตาม (Dependent variable; Y)	ตัวแปรอิสระ (Independent variable; X)	ข้อค้นพบ (Findings)
นิสราร รอดนุช (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	ปัจจัยส่วนบุคคล 1.อายุ 2.ระดับเงินเดือน 3.ระดับการศึกษา ปัจจัยจิตใจ 1.ลักษณะของงานที่ทำ 2.ความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้าง 1.เงินเดือนและสวัสดิการ 2.สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5.ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน 6.โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ความรู้ ความสามารถ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และยิ่งพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา: มาจากการทบทวนวรรณกรรม (Literature reviews)

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย แสดงดังภาพที่ 2.4

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ใน กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ที่มีรายชื่อปรากฏในฐานข้อมูลกองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 8,304 คน (กรมสรรพากร, 2566)

การศึกษานี้ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดประชากรด้วยสูตร Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน สมนึก หงส์ยิม, 2564) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วน (Proportion) ของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ต้องการจากขนาดประชากรที่แน่นอน หาจากสูตรที่ 1 ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 NP(1-P)}{e^2(N-1) + \chi^2 P(1-P)} \dots\dots\dots (1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

χ^2 แทน ค่าไคสแควร์ที่ระดับความเป็นอิสระ (Degree of freedom; df) ทั้งนี้ งานวิจัยกำหนดค่า χ^2 ที่ df เท่ากับ 1 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีค่า เท่ากับ 3.841

N แทน ขนาดประชากร

P แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (กำหนดให้ $P = 0.5$)

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (สูงสุดได้ไม่เกิน 5%)

ดังนั้น สามารถแทนค่าในสูตร (1) ข้างต้นได้ ดังนี้

$$n = \frac{(3.841)(4,531)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2(4,531-1) + (3.841)(0.5)(1-0.5)}$$

$$= 367.16$$

ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการสำรวจตัวอย่างที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลจากตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) ที่พัฒนาโดย Google form ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน (ดัดแปลงของ อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (ดัดแปลงของ อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

เครื่องมือแบบสอบถามข้อมูลมีระดับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert's scale (Hassan & Shrigley, 1984) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นจะมีการวัดตามค่าน้ำหนักตัวเลข ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนน เป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนน เป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนน เป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนน เป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยที่สุด มีค่าคะแนน เป็น 5

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert's scale ในแบบสอบถามข้างต้นนำมาหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเกณฑ์ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.0 – 1.80	น้อยที่สุด

(ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561)

3.3 การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รวมทั้ง หลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 กระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ที่พัฒนาโดย Google form ส่งผ่านช่องทางสื่อสังคมเครือข่าย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และไลน์ เนื่องจากเป็นการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ เวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จจะมีการแจ้งเตือน ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามได้ทันที

โดยถ้ามีการตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อหรือแบบที่ทิ้งจะตัดตัวอย่างดังกล่าวออกทันที เพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด เมื่อแบบสอบถามครบจึงปิดการตอบแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง เช่น ตรวจสอบข้อมูลสูญหาย ข้อมูลที่ผิดปกติ เป็นต้น

3.3.5 ทำการลงข้อมูล/ปรับปรุงข้อมูล (Data entry) ด้วยโปรแกรม Excel

3.3.6 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเชิงสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

3.4.1 ตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability test) ของแบบสอบถาม (โดยไม่ใช้ตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรของการศึกษา จำนวน 25-30 คน) จากนั้น นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient โดยใช้หลักเกณฑ์สากล คือ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่า 0.70 (Cronbach's, 1984) ถึงจะนำไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรของการศึกษานี้

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจตัวอย่าง 400 คน ทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้แก่ ตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบข้อมูลที่ผิดปกติ (Outlier) ตรวจสอบข้อมูลที่มีการสูญหาย

3.4.3 ทำการลงรหัสและนำข้อมูลมาบันทึกเพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง หรือปัจจัยประชากรศาสตร์ ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

(3) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ การศึกษานี้ทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

(4) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ การศึกษานี้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป ด้วยค่าสถิติ F-test (One way

ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากนั้นเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance Differences (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

(5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรเชิงปริมาณ ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient; r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (นิสรา ใจชื่อ, 2557)

ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
0.76-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.56-0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.26-0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ใน กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น

4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

4.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Simple)

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (t-test)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (F-test)

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นหรือผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาสเกิดขึ้นได้ (Probability Value)

SS แทน ผลบวกของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละตัวยกกำลังสอง (Sum of Squares)

df แทน ค่าความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

MS แทน ค่าความแปรปรวน (Mean square)

* แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน และร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และเป็นเพศชายจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	113	28.2
เพศหญิง	287	71.8
รวม	400	100.0

เมื่อวิเคราะห์อายุของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และอันดับสุดท้ายคือ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	30	7.5
31 - 40 ปี	122	30.5
41 - 50 ปี	133	33.3
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	115	28.7
รวม	400	100.0

เมื่อวิเคราะห์ระดับการศึกษาของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับสุดท้าย คือ อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.5
ปริญญาตรี	274	68.5
ปริญญาโท	94	23.5
อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100.0

เมื่อวิเคราะห์ระดับตำแหน่งของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ มีจำนวนมากที่สุด คือ 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือ ชำนาญการพิเศษ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ชำนาญงาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ปฏิบัติงาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ชำนาญการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ปฏิบัติการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ชำนาญงานพิเศษ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และอันดับสุดท้าย คือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	27	6.8
ปฏิบัติการ	47	11.8
ชำนาญงานพิเศษ	44	11.0
ลูกจ้างประจำ	68	17.0
ชำนาญงาน	55	13.8
ชำนาญการพิเศษ	61	15.3
ปฏิบัติงาน	49	12.3
ชำนาญการ	49	12.3
รวม	400	100.0

เมื่อวิเคราะห์ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน 2 - 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี

จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	96	24.0
2 - 5 ปี	136	34.0
6 - 10 ปี	113	28.2
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	55	13.8
รวม	400	100.0

เมื่อวิเคราะห์ระดับรายได้ต่อเดือนของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับสุดท้าย คือ ระดับรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	27	6.8
10,001 – 20,000 บาท	108	27.0
20,001 – 30,000 บาท	171	42.8
30,001 – 40,000 บาท	62	15.5
40,001 – 50,000 บาท	26	6.5
50,001 บาทขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0

4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น

ตารางที่ 4.7 ค่า Alpha-Cronbach จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยในการทำงาน	จำนวน	Cronbach's Alpha
1.ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	5 ข้อ	0.73
2.ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	5 ข้อ	0.75
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4 ข้อ	0.75
4.ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	5 ข้อ	0.80
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	Cronbach's Alpha
1.ด้านคุณภาพของงาน	5 ข้อ	0.78
2.ด้านปริมาณงาน	3 ข้อ	0.75
3.ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	7 ข้อ	0.82
รวมทั้ง 2 ด้าน	34 ข้อ	0.94

4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

4.3.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.18 ± 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.40 ± 0.47) รองลงมา คือ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (4.31 ± 0.46) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน (4.02 ± 0.72) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3.98 ± 0.82) ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	4.31	0.46	มากที่สุด
2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	4.02	0.72	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.98	0.82	มาก
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	4.40	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.18	0.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.31 ± 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง (4.54 ± 0.58) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ (4.00 ± 1.01) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ

ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง	232 (58.00)	155 (38.75)	12 (3.00)	0 (0.00)	1 (0.25)	4.54	0.58	มากที่สุด
2. มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือหน้าที่งานที่กำลังทำอยู่	228 (57.00)	141 (35.25)	28 (7.00)	1 (0.25)	2 (0.50)	4.48	0.68	มากที่สุด
3. ลักษณะงานที่กำลังทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ	199 (49.75)	174 (43.50)	25 (6.25)	0 (0.00)	2 (0.50)	4.42	0.66	มากที่สุด
4. เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ	151 (37.75)	141 (35.25)	71 (17.80)	30 (7.75)	7 (1.75)	4.00	1.01	มาก
5. หน้าที่งานที่ปฏิบัติสามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ	150 (37.50)	172 (43.00)	61 (15.25)	13 (3.25)	4 (1.00)	4.13	0.86	มาก
ภาพรวม						4.31	0.46	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.02 ± 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานอยู่เสมอในเวลาที่มมีปัญหา (4.17 ± 0.83) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง (3.90 ± 1.00) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ในที่ทำงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน	142 (35.50)	168 (42.00)	65 (16.25)	21 (5.25)	4 (1.00)	4.06	0.90	มาก
2. ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานอยู่เสมอในเวลาที่มีปัญหา	164 (41.00)	152 (38.00)	71 (17.75)	13 (3.25)	0 (0.00)	4.17	0.83	มาก
3. ท่านให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมงานแม้ไม่มีการร้องขอ	148 (37.00)	135 (33.80)	76 (19.00)	26 (6.50)	15 (3.80)	3.94	1.08	มาก
4. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง	123 (30.75)	157 (39.25)	86 (21.50)	23 (5.75)	11 (2.75)	3.90	1.00	มาก
5. ท่านประสานสัมพันธ์เพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุผล	135 (33.75)	166 (41.50)	81 (20.25)	12 (3.00)	6 (1.50)	4.03	0.89	มาก
ภาพรวม						4.02	0.72	มาก

ผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.98 ± 0.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (4.08 ± 0.89) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและมีเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ (3.93 ± 0.97) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	151 (37.75)	149 (37.25)	84 (21.00)	12 (3.00)	4 (1.00)	4.08	0.89	มาก
2. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบ และอากาศถ่ายเทสะดวก	135 (33.75)	148 (37.00)	93 (23.25)	17 (4.25)	7 (1.75)	3.97	0.95	มาก
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน	159 (39.75)	113 (28.25)	91 (22.75)	24 (6.00)	13 (3.25)	3.95	1.08	มาก
4. มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและมีเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ	122 (30.50)	172 (43.00)	71 (17.75)	26 (6.50)	9 (2.25)	3.93	0.97	มาก
ภาพรวม						3.98	0.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.40 ± 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้า (4.55 ± 0.57) กับหน่วยงานมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า (4.55 ± 0.57) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและรู้สึกมีความสุขกับงาน (4.01 ± 1.01) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและรู้สึกมีความสุขกับงาน	155 (38.75)	135 (33.75)	77 (19.25)	24 (6.00)	9 (2.25)	4.01	1.01	มาก
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้า	234 (58.50)	155 (38.75)	10 (2.50)	0 (0.00)	1 (0.25)	4.55	0.57	มากที่สุด
3. เห็นโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	230 (57.50)	139 (34.75)	28 (7.00)	1 (0.25)	2 (0.50)	4.49	0.68	มากที่สุด
4. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง	201 (50.25)	172 (43.00)	25 (6.25)	0 (0.00)	2 (0.50)	4.43	0.66	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า	234 (58.50)	155 (38.75)	10 (2.50)	0 (0.00)	1 (0.25)	4.55	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม						4.40	0.47	มากที่สุด

4.3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.62 ± 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.63 ± 0.39) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน (4.62 ± 0.39) และด้านปริมาณงาน (4.61 ± 0.39) ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.62	0.39	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.61	0.39	มากที่สุด
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.63	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.39	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.62 ± 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปรับปรุงวิธีการทำงานในหน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ (4.67 ± 0.47) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพงานจากการทำงานที่ท่านได้ทำและดูแลได้รับความพึงพอใจจากหัวหน้างาน รวมถึงเพื่อนร่วมงาน (4.57 ± 0.50) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	246 (61.50)	154 (38.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62	0.49	มากที่สุด
2. ผลงานที่ท่านดูแลมีความครบถ้วนและถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยมากระหว่างทำงาน	262 (65.50)	138 (34.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66	0.48	มากที่สุด
3. คุณภาพงานจากการทำงานที่ท่านได้ทำและดูแลได้รับความพึงพอใจจากหัวหน้างาน รวมถึงเพื่อนร่วมงาน	299 (57.25)	171 (42.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
	5	4	3	2	1			
4. หน่วยงานของท่านกำหนด กฎเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด ที่ชัดเจน	246 (61.50)	154 (38.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62	0.49	มาก ที่สุด
5. ท่านปรับปรุงวิธีการทำงานใน หน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ	266 (66.50)	134 (33.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	0.47	มาก ที่สุด
ภาพรวม						4.62	0.39	มาก ที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านปริมาณงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.61 ± 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการทำงานของท่านได้มีการจัดการและวางแผนงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี (4.65 ± 0.48) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปริมาณงานในการทำงาน มีเพียงพอและเหมาะสมกับความสามารถและเครื่องมือของท่าน (4.57 ± 0.50) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. งานที่ได้รับมอบหมายอยู่ใน ปริมาณที่เหมาะสม	245 (61.25)	155 (38.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61	0.49	มาก ที่สุด
2. ในการทำงานของท่านได้มีการ จัดการและวางแผนงานเพื่อให้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี	260 (65.00)	140 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.48	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านปริมาณงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
	5	4	3	2	1			
3. ปริมาณงานในการทำงาน มี เพียงพอและเหมาะสมกับ ความสามารถและเครื่องมือของ ท่าน	228 (57.00)	172 (43.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57	0.50	มาก ที่สุด
ภาพรวม						4.61	0.39	มาก ที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.63±0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงาน (4.66±0.47) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถควบคุมเวลาสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี (4.58±0.50) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของคุณคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1. ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงาน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม	245 (61.25)	155 (38.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61	0.49	มากที่สุด
2. มีการนำเทคโนโลยีหรือระบบมาปรับใช้ ช่วยให้ระยะเวลาการทำงานลดลงแต่ยังคงด้วยประสิทธิภาพ	260 (65.00)	140 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.48	มากที่สุด
3. ท่านสามารถควบคุมเวลาสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี	230 (57.50)	170 (42.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58	0.50	มากที่สุด
4. ท่านปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้	250 (62.50)	150 (37.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	0.49	มากที่สุด
5. หน่วยงานของท่านนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงาน	265 (66.25)	135 (33.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66	0.47	มากที่สุด
6. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	245 (61.50)	154 (38.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62	0.49	มากที่สุด
7. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	261 (65.25)	139 (34.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม						4.63	0.39	มากที่สุด

4.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัย ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามลำดับตัวแปร ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

H_0 : เพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : เพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่าง
กัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า Levene's Test มีค่าเท่ากับ 1.414 ค่า p เท่ากับ 0.235 แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน พบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	113	4.58	0.40	- 1.358	0.175 ^{ns}
หญิง	287	4.64	0.38		

หมายเหตุ: ^{ns} หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.2 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

H_0 : อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่าง
กัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	1.168	3	0.389	2.657	0.048*
	ภายในกลุ่ม	58.043	396	0.147		
	รวม	59.212	399			

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 1 คู่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
		4.56	4.65	4.56	4.68
41 - 50 ปี	4.56				0.010*

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	0.158	3	0.053	0.354	0.786 ^{ns}
	ภายในกลุ่ม	59.054	396	0.149		
	รวม	59.212	399			

หมายเหตุ: ^{ns} หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

H_0 : ระดับตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า กลุ่มระดับตำแหน่งต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2.148	7	0.307	2.108	0.042*
	ภายในกลุ่ม	57.064	392	0.146		
	รวม	59.212	399			

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มระดับตำแหน่งต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 4 คู่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	Mean	ลูกจ้างชั่วคราว	ปฏิบัติการ	ชำนาญงานพิเศษ	ลูกจ้างประจำ	ชำนาญงาน	ชำนาญการพิเศษ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ
		4.60	4.66	4.74	4.51	4.57	4.60	4.62	4.72
ปฏิบัติการ	4.66			0.038*					
ชำนาญงานพิเศษ	4.74			0.003*					
ชำนาญงาน	4.57			0.036*				0.044*	

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

H_0 : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม	0.842	3	0.281	1.904	0.128 ^{ns}
	ภายในกลุ่ม	58.370	396	0.147		
	รวม	59.212	399			

หมายเหตุ: ^{ns} หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.6 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

H_0 : ระดับรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.720	5	0.344	2.357	0.040*
	ภายในกลุ่ม	57.492	394	0.146		
	รวม	59.212	399			

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
		4.60	4.60	4.67	4.50	4.70	4.53
20,001 – 30,000 บาท	4.67			0.002*			
30,001 – 40,000 บาท	4.50				0.021*		

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานครไม่สัมพันธ์กัน

H_a: ปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานครสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.5 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ดังแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
ปัจจัยในการทำงาน	ค่าสหสัมพันธ์	0.265
	Sig.	0.000**
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่าง พบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และเป็นเพศชายจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และอันดับสุดท้าย คือ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับสุดท้าย คือ อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ มีจำนวนมากที่สุด คือ 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมา คือ ข้าราชการพิเศษ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ข้าราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ปฏิบัติงาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ข้าราชการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ปฏิบัติการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ข้าราชการพิเศษ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และอันดับสุดท้าย คือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน 2 - 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ 6 - 10 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ส่วนใหญ่ระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับสุดท้าย คือ ระดับรายได้ต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ 4.31 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 4.02 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.98 สามารถพิจารณาเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง 4.54 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ 4.00

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานอยู่เสมอในเวลาที่มีปัญหา 4.17 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง 3.90

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็น รายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน 4.08 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและมีเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ 3.93

2.4 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้า 4.55 กับหน่วยงานมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า 4.55 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและรู้สึกมีความสุขกับงาน 4.01

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่าง พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.63 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน 4.62 และด้านปริมาณงาน 4.61

3.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปรับปรุงวิธีการทำงานในหน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ 4.67 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพงานจากการทำงานที่ท่านได้ทำและดูแลได้รับความพึงพอใจจากหัวหน้างาน รวมถึงเพื่อนร่วมงาน 4.57

3.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการทำงานของท่านได้มีการจัดการและวางแผนงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี 4.65 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปริมาณงานในการทำงานมีเพียงพอ และเหมาะสมกับความสามารถและเครื่องมือของท่าน 4.57

3.3 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสม มาช่วยในการปฏิบัติงาน 4.66 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถควบคุมเวลาสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี 4.58

5.2 อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ คำชมภู (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับตำแหน่งและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพฤติธรรม (2563) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ช่วงอายุและสถานการณืดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการตอบสนองต่อปัจจัยจูงใจเป็นอย่างมาก ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ระดับเงินเดือน พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า จะอยู่ในตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน พบว่า ปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.5 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ระดับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ด้านบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า เจตคติต่อการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ ($p < 0.01$) ซึ่งเป็นความสามารถในการทำงานที่มีค่าอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการที่ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะว่า ปัจจัยในการทำงานไม่ใช่ทั้งหมดของการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บุคลากรของกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อาจมองว่า มีปัจจัยอื่น ที่ช่วยเสริมสร้างหรือมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านี้ ยกตัวอย่างเช่น ภาวะผู้นำในหลายรูปแบบ เช่น ภาวะผู้นำในการ บริหาร ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ หรือแม้กระทั่ง ความผูกพันต่อองค์กร ความสุข ในการทำงาน รวมไปถึงการ เข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้บุคลากรของกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพ

ในการทำงานที่มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและการทำงาน ซึ่งได้แก่ อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การเก็บข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และนำเวลาไปตรวจสอบงาน ในลักษณะอื่นๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ทำให้ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Pilot test) จำนวน 30 ชุด โดยไม่ใช้ตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรของการศึกษา จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient โดยใช้หลักเกณฑ์สากล คือ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต้อง ไม่น้อยกว่า 0.70 (Cronbach's, 1984) ถึงจะนำไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรของการศึกษานี้ การหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการจะวัดเท่ากับร้อยละ 94.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับความเที่ยงหรือระดับความเชื่อมั่นของ Cronbach (1951) ที่กำหนดไว้ไม่ควรน้อยกว่า 0.70 ถึงจะนำแบบทดสอบไปสำรวจกับตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีข้อที่น่าสนใจและต้องมีการปรับปรุง ดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่าบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพากรกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาและให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ซึ่งได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจในงาน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษ พบว่าบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร มีความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่ การงานเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาส่งเสริมด้านความมั่นคงในหน้าที่ การงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ได้อย่างดียิ่ง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาและแก้ไขปัญหา โดยการเพิ่มพื้นที่ให้มีอากาศถ่ายเทที่สะดวก มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการทำงาน รวมถึงมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตราย และมีเครื่องปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอต่อบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้การให้ความสำคัญและแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ได้เป็นอย่างดี

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษา ปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร ความสุขในการทำงาน ความผูกพันองค์กร การรับรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอื่นใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

2. ควรมีการศึกษา ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และเปิดใจให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานกับกรมสรรพากรในจังหวัดอื่น เพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2564). *มุมมองสรรพากร: มา รู้จัก LOGO BRAND ของกรมสรรพากร*. กรมสรรพากร.
https://www.rd.go.th/region/04/fileadmin/063_saraburi/HotArticle/2564/092564.pdf
- กรมสรรพากร. (2565). *การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล*. กรมสรรพากร.
<https://www.rd.go.th/62804.html>
- กรมสรรพากร. (2565). *คำนิยม*. กรมสรรพากร. <https://www.rd.go.th/36754.html>
- กรมสรรพากร. (2566). *กองบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรมสรรพากร. <https://rdsrv.rd.go.th/41689.html>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. ผู้แต่ง.
กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง
องค์การคลังสินค้า* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at
Bangkok University. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2222>
- โครงสร้างการบริหาร. (2566). กรมสรรพากร. <https://www.rd.go.th/324.html>
- ชาญศิริ เดชา (2563). การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับ แรงงานผู้สูงวัยใน
สถานประกอบการ. *วารสารสังคมศาสตร์ Rajamangala University of Technology Tawan-ok
Social Science Journal*, 9(1), 50-59.
- ณัฐรุต ผ่องสุวรรณ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย*. Knowledge Bank at Sripatum University.
<http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4575>
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ
สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่]. ChiangMai Rajabhat University Intellectual Repository.
<http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1522>
- ตราประจำกรมสรรพากร. (2565). กรมสรรพากร. <https://www.rd.go.th/3449.html>
- ชนภรณ์ พรณราย. (2565 4). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสงขลา*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
PSU Knowledge Bank. <https://bit.ly/47dy2Yz>
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
จังหวัดชลบุรี* [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Library.
<https://webopac.lib.buu.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00228772>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิดา ประพตติธรรม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* (งานวิจัย). สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
<https://bit.ly/3rV2SVp>
- นิมนวน ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/2625>
- นิสร่า ใจชื่อ. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ศูนย์บริการ RDI มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
<https://www.dpu.ac.th/dpurdi/research/386>
- นิสร่า รอดนุช. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Library. <https://bit.ly/43RLUVk>
- ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร. (2565). กรมสรรพากร. <https://www.rd.go.th/327.html>
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการภาครัฐ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(ฉบับพิเศษ), 590-599. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/issue/view/9824>
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2930>
- มาลินี นกสิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์อโต้พาร์ จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์]. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
<http://thesis.rru.ac.th/frontend/view/636>
- รุจิรา แสงผา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
<http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/122140/Sangpha%20Rujira.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
DSpace at Srinakharinwirot University.
<http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/975/1/gs601130402.pdf>
- สมนึก หงส์ยิ้ม. (2564). *การออกแบบการวิจัยรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูล*. สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
<https://bit.ly/3DAx1Mu>
- สุดาร์ตน์ สะโตอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 24(2), 1-10.
- สุรียรัตน์ คำขมภู. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23*. M.B.A. for Modern Managers.
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw12/6114961047.pdf>
- สุวิมล เจริญสุข. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
DOI: 10.14457/TU.the.2018.910
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. <http://gds.mcu.ac.th/userfiles/file/thesis/Public-Administration/57-2-12-006.pdf>
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง* [วิชาการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2557/20099.pdf>
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank.
<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11704/1/420087.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Library. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010528_5518_5177.pdf
- Behfar, K. J., Peterson, R. S., Hu, X., Lynch, J., & Ginena, K. (2018). *Leaders' theories of effective conflict management in face honor, and dignity cultures*. LSE Research Online. <http://eprints.lse.ac.uk/id/eprint/103161>
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of Psychological Testing* (4th ed.). Harper & Row
- Hassan, A. M. A., & Shrigley, R. L. (1984). Designing a Likert Scale to Measure Chemistry Attitudes. *Journal of School Science and Mathematics*, 84(8), 659-669, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1949-8594.1984.tb09581.x>
- Hicks, H. G. (1967). *The Management of Organization*. McGraw – Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Paulus, K., & Marhamah, M. (2020). The Relationship between Personality and Managerial Ability of School Principals with Work Motivation of Elementary School Teachers. *Journal of Educational and Social Research*, 10(4), 94-104.
- Prasertdhanakul, K. (2020) Personnel satisfaction, Institute Development Library National Development Administration. *Journal of Academic Information and Technology*, 1(1), 15-27.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J., & Osborn, R. N. (2002). *Organizational Behavior* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดต่อตัวท่าน ทั้งนี้ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และคำถามแต่ละข้อ สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับตำแหน่ง

() ลูกจ้างชั่วคราว () ปฏิบัติการ () ชำนาญงานพิเศษ
() ลูกจ้างประจำ () ชำนาญงาน () ชำนาญการพิเศษ
() ปฏิบัติงาน () ชำนาญการ

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

() ต่ำกว่า 2 ปี () 2 - 5 ปี
() 6 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท
() 20,001 - 30,000 บาท () 30,001 - 40,000 บาท
() 40,001 - 50,000 บาท () 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

ซึ่งแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 3 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 2 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 1 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน					
1.มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง					
2.มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือหน้าที่งานที่กำลังทำอยู่					
3.ลักษณะงานที่กำลังทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
4.เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ					
5.หน้าที่งานที่ปฏิบัติสามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ					
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน					
1.มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน					
2.ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานอยู่เสมอในเวลาที่มมีปัญหา					
3.ท่านให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมงานแม้ไม่มีการร้องขอ					
4.ท่านสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง					

5. ท่านประสานสัมพันธ์ เพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุผล					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
2. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบ และอากาศถ่ายเทสะดวก					
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน					
4. มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและมีเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ					
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน					
1. งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและรู้สึกมีความสุขกับงาน					
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้า					
3. เห็นโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน					
4. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง					
5. หน่วยงานมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

ซึ่งแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 3 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 2 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด
- 1 หมายถึง ให้ความคิดเห็นมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1.ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด					
2.ผลงานที่ท่านดูแลมีความครบถ้วนและถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยมากระหว่างทำงาน					
3.คุณภาพงานจากการทำงานที่ท่านได้ทำและดูแลได้รับความพึงพอใจจากหัวหน้างาน รวมถึงเพื่อนร่วมงาน					
4.หน่วยงานของท่านกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด ที่ชัดเจน					
5.ท่านปรับปรุงวิธีการทำงานในหน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ					
ด้านปริมาณงาน					
1.งานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม					
2.ในการทำงานของท่านได้มีการจัดการและวางแผนงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี					
3.ปริมาณงานในการทำงาน มีเพียงพอและเหมาะสมกับความสามารถและเครื่องมือของท่าน					

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน					
1. ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงาน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม					
2. มีการนำเทคโนโลยีหรือระบบมาปรับใช้ ช่วยให้ระยะเวลาการทำงานลดลงแต่ยังคงด้วยประสิทธิภาพ					
3. ท่านสามารถควบคุมเวลาสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี					
4. ท่านปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้					
5. หน่วยงานของท่านนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

กนกอร นนทะสร

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2565 - ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พ.ศ. 2556 - ปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประสบการณ์ทำงาน

- พ.ศ. 2563 - นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
- พ.ศ. 2560 - พนักงานการภาษี ศูนย์สารสนเทศสรรพากร
- พ.ศ. 2557 - พนักงานบัญชี โรงแรมวังบูรพา แกรนด์ จังหวัดเชียงใหม่