

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ
นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
The Relationship between Practice Confidence and Job Efficiency of Tax Audit
Officer of Bangkok Area Revenue Office

นลินี ดมหมอม* อัครเดช จวีร์รักษ์² และ สลักจิต นิลผาย³
Nalinee Domhorm* Aukkaradej Chaveerug² and Salakjit Ninlaphay³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และด้านการพัฒนาความรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น นักตรวจสอบภาษีควรใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมสร้างความเข้าใจ และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างและพัฒนาวิธีการในการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

คำสำคัญ : ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Assistant, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research aimed to examine the relationship between practice confidence and job efficiency of tax audit officer of Bangkok area revenue office. Questionnaires were used as a tool for collecting data from 268 tax audit officer. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The result showed that practice confidence in aspect of good attitude, commitment to works and knowledge development had positive relationships with and impacts on job efficiency. Therefore, the tax audit officer should apply the results as a guideline for determining a working direction in order to support and develop efficient working performance, leading to maximized benefits for firms.

Keywords : Practice Confidence, Job Efficiency, Tax Audit Officer of Bangkok Area Revenue Office

1. บทนำ

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากบุคคลมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคคลนั้นมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (พจน์ พจนพานิชย์กุล, 2559 : เว็บไซต์) จึงเห็นได้ว่าเป็นการบริหารจัดการองค์การถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด และจะมีคุณค่ายิ่งขึ้นหากบุคลากรมีความตั้งใจจริงในการฝึกฝน อบรม และพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง องค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการนำบุคคลในองค์กรไปพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานอาจเกิดจากลักษณะเฉพาะภายในตัวบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในองค์กร ประกอบกับต้องมีการบริหารงาน และการจัดการที่ดีเพื่อให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และพร้อมใจทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ หากบุคคลมีลักษณะแห่งตนหรือบุคลิกภาพที่ดีและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ (हररषा खेतर्बररषद, 2554 : 104 - 128)

ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Practice Confidence) เกิดจากบุคคลนั้นมีความมั่นใจในตนเองเป็นพื้นฐาน เป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลในแต่ละช่วงเวลา เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในตนเอง ได้แก่ ลักษณะส่วนตัว เช่น เพศ อายุ การศึกษา, ความสามารถ ซึ่งการที่บุคคลที่มีความสามารถในการทำงานและได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถจะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจสูง และ ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการมีความมั่นใจ ช่วยเพิ่มพลังทางจิตใจให้เกิดความมุ่งมั่น ไม่หวั่นไหวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (हरिशा चेत्तर्बपुत्त, 2554 : 119) บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง สามารถแสดงออกทางการพูด เขียน ปฏิบัติกิจกรรมในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมั่นใจ เป็นผู้ที่มีส่วนผสมภายในตัวบุคคลอย่างเหมาะสมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ มีข้อมูลเป็นพื้นฐานดีพอ เกี่ยวกับสิ่งที่จะแสดงออก เป็นผู้มีบุคลิกภาพกล้าแสดงออก กล้าเผชิญความจริง ไม่ห่อถอยต่ออุปสรรค และเป็นผู้มีความมุ่งมั่นสูงต่อการได้รับความสำเร็จ (สมาธิ ลักษณะ, 2543 : 212) ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ การมีทัศนคติที่ดี (Good Attitude) ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

(Commitment to Works) และการพัฒนาความรู้ในงาน (Knowledge Development) (Hale, 2002 : 4) โดยหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับสูงก็จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณลักษณะข้างต้นซึ่งผลลัพธ์จากการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) เป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพอใจแก่ลูกค้าได้นั้นจะต้องเกิดจากการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล เนื่องจากบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานขององค์การให้ไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ความอ่อนด้อยขององค์การหรือความเจริญก้าวหน้าขององค์การขึ้นกับประสิทธิภาพของบุคคลในการดำเนินงาน และการพัฒนาคนที่ดีที่สุด คือการที่บุคคลพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความคิด ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 84) ซึ่งการวัดประสิทธิภาพการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ การทำงานเชื่อถือได้ (Reliable) งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) และผลงานได้มาตรฐาน (Standardized) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2549 : 30) ดังนั้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่ และการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต ช่วยสร้างความสามารถในการได้เปรียบในการแข่งขัน หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543 : 196-197)

นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ (Tax Audit Officer) ของกรมสรรพากรเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษี ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ มีหน้าที่ตรวจสอบผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในความดูแลในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เช่น ตรวจสอบสภาพกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบชำระภาษี ตรวจสอบย้อนไต่ถามกับภาษี เป็นต้น เพื่อให้การบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องตามสภาพข้อเท็จจริง เกิดความเสมอภาคครบถ้วนและไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง ปฏิบัติการประมวลผลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา สืบสวน ป้องกันปราบปราม จักกุมการหลีกเลี่ยง และลักลอบการหนีภาษี เพื่อให้การจ่ายภาษีอากรเป็นไปตามกฎหมายกำหนด วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด มีการประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่งานหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงแก่บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการในความดูแล เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายของส่วนราชการ รวมถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจและเสียภาษีไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมได้จากหน้าที่ที่ปฏิบัติจะเห็นว่านักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญของทีมกำกับดูแลสำหรับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด (กรมสรรพากร, 2558 : ประกาศกรมสรรพากร)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ อย่างไรก็ตามการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

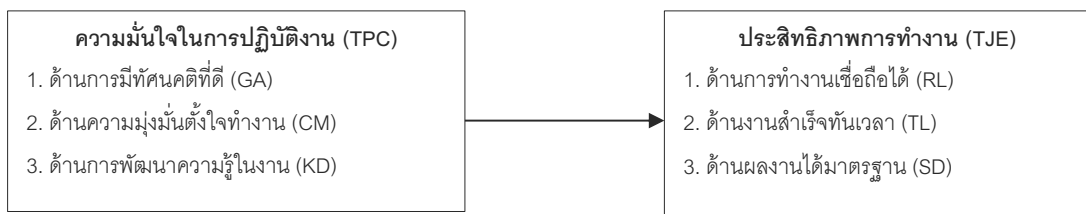
ของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครและในหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในอนาคตต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความมั่นใจในการปฏิบัติงานถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ

โมเดลของความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงาน



2.1 ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Practice Confidence)

ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Practice Confidence) หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่เชื่อว่า ตนมีความสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีได้ ไม่กังวลในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ มีความปรารถนาที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับภาษีอากรเพื่อพัฒนาตนเอง มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กล้าเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ กล้าแสดงความคิดเห็น ใช้เหตุผลในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน สามารถพึ่งพาตนเอง และตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ (Hale, 2002 : 4) ประกอบด้วย

2.1.1 การมีทัศนคติที่ดี (Good Attitude) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในศักยภาพของตนเอง ยอมรับ ให้เกียรติตนเองและผู้อื่น เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ รอบตัว และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้หาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสำเร็จ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

2.1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน (Commitment to works) หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร มีการปฏิบัติงานด้วยความเพียร มานะบากบั่น ไม่ย่อท้อต่อปัญหา มีความรอบรู้เกี่ยวกับการภาษีอากรและเทคนิคการตรวจสอบภาษี สามารถนำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาที่มีความทุ้มเท ก้ำกึ่งยากลำบากในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.1.3 การพัฒนาความรู้ในงาน (Knowledge Development) หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของตัวทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม พยายามปรับปรุง ฝึกฝนและเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภาษีอากร ฝึกทักษะความสามารถในการตรวจสอบภาษีให้มีความถูกต้องอย่างต่อเนื่อง ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เรียนรู้กระบวนการในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

2.2 ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency)

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษีของสถานประกอบการที่ได้รับมอบหมาย และเกิดจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยดำเนินงาน มีการวางแผนงาน การปฏิบัติตามแผนงาน การติดตามงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และทันเวลาที่กำหนด (สมพงษ์ เกษมสิน, 2549 : 30) ประกอบด้วย

2.2.1 การทำงานเชื่อถือได้ (Reliable) หมายถึง การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษีที่มีการบันทึกข้อมูลที่เชื่อถือได้ นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และปฏิบัติงานภายใต้ความเป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซงของผู้มีอำนาจ หรือข้อจำกัดใดๆ ที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานขาดความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งไม่มีความลำเอียงในการรายงานผลการตรวจสอบภาษีที่ทำให้ไม่ตรงกับความเป็นจริง

2.2.2 งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิผลสำเร็จตามเวลาที่กำหนดและถูกต้อง และมีการทำงานที่รวดเร็วเป็นปัจจุบัน ทันต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจด้านต่างๆ

2.2.3 ผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized) หมายถึง ผลงานที่เกิดจากการตรวจสอบภาษีอากรของสถานประกอบการ มีความถูกต้อง เรียบร้อย ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร และมีกระบวนการในทางปฏิบัติถูกต้องตามข้อกำหนด ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีการใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานลดลงและประหยัด

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความมั่นใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : ความมั่นใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก
กับประสิทธิภาพการทำงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 407 คน (กรมสรรพากร, 2558 : 1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 407 ฉบับ ไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับที่ตรวจสอบแล้วว่าเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด 268 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 65.85 โดยในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Aaker, Kumar, and Day, 2001)

3.2 การวัดคุณภาพของตัวแปร

ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการมีทัศนคติที่ดีประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีความพยายามและมุ่งมั่นการแก้ไขปัญหาในงานสร้างประสบการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมถึง การทำความเข้าใจลำดับขั้นของ

การทำงานมีความทุ่มเท เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ให้ความสำคัญต่อการสร้างกระบวนการทางความคิดอย่างเป็นระบบ และ 3) ด้านการพัฒนาความรู้ในงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมถึง การพัฒนาตนเองเกี่ยวกับวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ กำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างเหมาะสม สามารถบูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับการปฏิบัติงาน และรวมถึงการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสามารถจำแนก ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน จำนวน 21 ข้อ ดังนี้

- 1) ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมถึง การจัดลำดับความสำคัญของการนำเสนอข้อมูล พัฒนาทักษะความสามารถในการนำเสนอข้อมูล และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์
- 2) ด้านงานสำเร็จทันเวลา ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมถึง ความสามารถในการบริหารเวลา มีความกระตือรือร้นสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ
- 3) ด้านผลงานได้มาตรฐาน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมถึง การมีความรู้ความเข้าใจในงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับแผนงาน และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.463 – 0.815 และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.373–0.956 ซึ่งสอดคล้องกับ Fayers and Machin (2000 : 72-79) ที่กล่าวว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม Pemberton (1951 : 499-504) ได้นำเสนอว่า ถึงแม้ค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.4 แต่ค่าเกินกว่า 0.2 ก็เป็นค่าที่ยอมรับได้ และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความมั่นใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.831–0.874 และประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละด้าน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.891–0.962 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 245) ที่กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีค่าเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเขียนสมการ ได้ดังนี้

$$\text{Job Efficiency} = \beta_0 + \beta_1 \text{ GA} + \beta_2 \text{ CM} + \beta_3 \text{ KD} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปราย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
ของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติกรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	TJE	GA	CM	KD	VIF
\bar{X}	3.40	3.64	3.80	3.75	
S.D.	0.571	0.444	0.500	0.468	
TJE	-	0.590*	0.612*	0.561*	
GA		-	0.735*	0.615*	2.254
CM			-	0.716*	2.880
KD				-	2.126

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน หรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัย จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีค่าตั้งแต่ 2.126–2.880 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาเนื่องจาก ความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
ของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติกรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความมั่นใจ ในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน		t	p-Value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.044	0.240	0.183	0.855
การมีทัศนคติที่ดี	0.342	0.089	3.839*	<0.0001
ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	0.308	0.090	3.437*	0.001
การพัฒนาความรู้ในงาน	0.250	0.082	3.041*	0.003
F=68.254 p<0.0001 Adj R ² =0.430				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีทัศนคติที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และในด้านการงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน เนื่องจาก ทัศนคติเป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง ซึ่งเราประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวก และทางลบ ทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน ความรู้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งขึ้น การมีทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และมีผลต่อความสำเร็จของงาน รวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงานด้วย ถ้าบุคคลในองค์กรมีทัศนคติ

ที่ดีในการทำงาน จะทำให้บุคคลนั้นมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือ ความสำเร็จตามเวลา และได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด ดังนั้นถ้านักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ มีการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแล้ว ย่อมสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในเป้าหมาย และกล้าตัดสินใจในงานของตัวเองมากขึ้น ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรค และมีความรู้สึกที่ดีต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Selvanathan (2015 : Abstract) พบว่า การเพิ่มความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพและผลผลิตของพนักงาน โดยทัศนคติของพนักงานมีความสำคัญต่อหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของหน่วยงานให้มีความเป็นเลิศ 2) ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานเชื่อถือได้ และด้านงานสำเร็จทันเวลา เนื่องจากความตั้งใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานทุกอย่าง ซึ่งต้องประกอบไปด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งกาย และใจ ที่จะเรียนรู้และทำให้เข้าใจถึงแก่นแท้ของเรื่องนั้น ทุ่มเท อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน พยายามแก้ปัญหาให้สำเร็จ ส่งผลให้บุคคลนั้นมีศักยภาพเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน สามารถผลิตผลงานที่มีมาตรฐาน แสดงถึงมีระบบการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถผลิตผลงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leung และ คณะ (2016 : Abstract) พบว่า อารมณ์ ความเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานของผู้เข้าร่วมประมาณค่าก่อสร้างไม่มีผลต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน การที่บุคคลมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทุ่มเท และความมุ่งมั่นในการทำงานยังช่วยเพิ่มความแม่นยำในการประมาณค่าก่อสร้าง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น และ 3) ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ในด้านการทำงานเชื่อถือได้ และด้านผลงานได้มาตรฐาน เนื่องจากความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบในเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับงาน โดยสะท้อนให้เห็นว่านักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องเป็นผลมาจากการพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ศึกษาจุดด้อย ข้อบกพร่อง จุดแข็งของตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการทำงานที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือ และได้ผลงานที่มีมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หรรษา เขตต์บรรพต (2554 : 86) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองจำแนกเป็นการด้านพัฒนา ด้านรูปธรรม เป็นการพัฒนาในส่วนที่สัมผัสได้ด้วยอวัยวะสัมผัส และการพัฒนาด้านนามธรรม เป็นการพัฒนาด้านจิตใจ สติปัญญา ทัศนคติ แรงจูงใจ อุปนิสัย

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับปฏิบัติการ และอยู่ในพื้นที่อื่นของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษีตำแหน่งอื่น แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบและนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

5.1.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์หรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความสามารถในการปรับตัว ผลการปฏิบัติงาน ด้านความยืดหยุ่นในจรรยาบรรณ เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

5.1.3 ควรศึกษาตัวแปรตามอื่นที่ไม่ใช่ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น คุณภาพการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน ศักยภาพในการทำงาน เป็นต้น เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.5 ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการมีทัศนคติที่ดี โดยที่บุคคลจะต้องมีความรู้สึกทางบวกต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ รอบตัว และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้หาข้อมูลที่เป็น เพื่อให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสำเร็จ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน

5.2.2 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน โดยการแสดงออกถึงความตั้งใจ ความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร มีการปฏิบัติงานด้วยความเพียร มานะ บากบั่น ไม่ย่อท้อต่อปัญหา มีความทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จ

5.2.3 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ในงาน โดยพัฒนาศักยภาพของตนทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ผักผ่อนและเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภาษีอากร อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

5.2.4 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ งานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดหันต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยมีการใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานลดลง และได้ผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

5.2.5 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์การ ผลงานขององค์การจะได้มาตรฐานต้องเกิดจากการพัฒนากระบวนการทำงานของบุคคลในองค์การ

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษา พบว่าความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และด้านการพัฒนาความรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น นักตรวจสอบภาษีควรใช้เป็นข้อมูล

พื้นฐานในการกำหนดแนวทางเพื่อส่งเสริม สร้างความเข้าใจ และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เสริมสร้าง และพัฒนาวิธีการในการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2557). ข้อมูลจำนวนนักตรวจสอบภาษี ระดับปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2559, จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). ประมวลสาระชุดวิชาการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : พิมพ์การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2549). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- หรรษา เขตต์บรรพต. (2554). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือเมืองไทย.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons.
- Black, Ken. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. USA : John Wiley & Son .
- Fayers P. M., & Machin, D. (2000). *Quality of life: Assessment, analysis and interpretation*. Chichester : John Wiley & Sons.
- Hale, B. (2002). *Building self-confidence*. London : Sport coach UK.
- Leung, M., Yu, J., & Chong, M. (2016). Effects of stress and commitment on the performance of construction estimation participants in Hong Kong. *Journal of Construction Engineering & Management*. 142, 1-10.
- Nunnally J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill.
- Pemberton A. J. (1951). Note on a suggested index of item validity : The U-L Index. *Journal of Educational Psychology*. 42(8), 499-504.
- Selvanathan, M. (2015). The effects of employees' attitude on excellent work quality among malaysian government employees towards customers' satisfaction. *Global Management Journal*, 7, 14-26.