

แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 2<sup>1</sup>

MOTIVATION AND PERSONNEL'S WORK EFFIC: A CASE STUDY OF  
THE BANGKOK REVENUE OFFICE 2.

ดารณี ทองวิจิตร<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณนาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่าง 124 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเชิงสัดส่วน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนอายุให้ผลต่างเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยอื่นมาย โดยปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต รองลงไป ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ชีวิตส่วนตัว รองลงไป ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการบริหารขององค์กร ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอื่นมาย และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**Abstract**

This study aimed to describe the level of motivation and personnel's work efficiency and also compared them with different personal factors, including examine the casual relations between motivation and personnel's work efficiency from 124 samples, selected by proportional random sampling, in the Bangkok Revenue Office 2 through reliability-tested questionnaire. Statistics used were mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ของสำนักงานการระบายน้ กรุงเทพมหานคร 2

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

results exposed that level of motivation and work efficiency were at high range. Salary per month and work experience confirmed significantly different motivation and work efficiency, but age approved the latter only. Motivation factors have more affected to work efficiency than hygiene factors. Among motivators, advancement and possibility of growth was the most influential, then achievement and work itself, consecutively, whereas personal life was the furthestmost for hygiene factors, afterward job security and company policy and administration, respectively.

**Keywords :** Motivation, Motivation factor, Hygiene factor, Work efficiency.

## บทนำ

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีสร้างรายได้ให้กับภาครัฐ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้ประกอบการ จากหน้าที่ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มาปฏิบัติงาน ซึ่งความสามารถของบุคลากรถือเป็นปัจจัยหลักของความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่ต้องวางแผน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรและไม่ให้บุคลากรเหล่านั้นเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ถูกลมองว่า “ข้าราชการไทยทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม” (โอเคเนชั่น, 2557) ด้วยภาพลักษณ์ดังกล่าว ทำให้ข้าราชการไทยมีภาพลักษณ์ติดลบในสายตาประชาชนส่วนใหญ่ ส่งผลให้องค์กรเกิดความเสียหาย ดังนั้น ในการที่จะทำให้อุบัติการณ์ในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กรจำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นกระบวนการกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น ทুমเหตุความพยายามมากขึ้น โดยทำงานอย่างมีทิศทาง ไม่ย่อท้อ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Greenberg and Baron, 1997) เมื่อบุคคลได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะทำให้ผลงานที่ทำออกมาดีที่สุด ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อตนเองและองค์กรด้วย

ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ได้รับเป้าหมายในการจัดภาษีอากรทุกประเภทภาษีไว้ จำนวน 5,275.75 ล้านบาท ซึ่งผลการจัดเก็บภาษีอากรทั้งปี สามารถจัดเก็บได้สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ คือ จำนวน 5,380.08 ล้านบาท (สูงกว่าเป้าหมายอัตราร้อยละ 1.98) การดำเนินงานของสรรพากรจึงนับว่ามีความสำคัญ สรรพากรจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร กรมสรรพากร ในปีงบประมาณ 2561 - 2564 คือ 1.พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพด้านการบริหาร การจัดเก็บภาษีทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และมีแนวคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนางาน 2.สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตตามประมวลจริยธรรม และหลักธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสรรหาให้ได้คนดีคนเก่งเข้าสู่กรมสรรพากร 3.พัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตกับการทำงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ปัจจุบัน ผู้วิจัยเป็นข้าราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ ซึ่งมองเห็นถึงสภาพปัญหาดังกล่าว ว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีความรู้ความสามารถ แต่ยังไม่สามารถนำความรู้ความสามารถที่มีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรยังต้องใช้ข้อมูล ทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อหารือ และประมวลรัษฎากรและแนวทางปฏิบัติซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในเชิงปฏิบัติงานจริง เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยประสิทธิภาพของงานจำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่เนื่องด้วยปัญหาดังกล่าวเป็นผลทำให้บุคลากรขาดกำลังใจในการทำงาน สรรพากรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ แรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ” เพื่อเข้าใจถึงระดับและความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาเป็นแนวทางกำหนดนโยบายองค์การสร้างกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปวางแผนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ให้มีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในสำนักงานสรรพากรต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อพรรณนาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### คำถามการวิจัย

1. แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะทำให้ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 แตกต่างหรือไม่ อย่างไร
3. แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 หรือไม่ อย่างไร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 แตกต่างกัน
3. แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
4. ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า หรือโอกาสในการเติบโต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
5. ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

## ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

**ตัวแปรต้น** คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นเกณฑ์การพิจารณา ประกอบด้วย

- 1.) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ
- 2.) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) คือ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และการบริหารทรัพยากรภายในองค์กร

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 182 คน ข้อมูลเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564

3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ซึ่งได้แก่บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 124 คน หลังจากนั้น ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเชิงสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) จำแนกเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ จำนวน 97 คน, 20 คน และ 7 คน ตามลำดับ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการทำการศึกษาดังแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564

5. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### แนวคิด /ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg (1959) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย สามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆและการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไป

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความสำคัญ มีคุณค่า

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การมีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ต้องได้รับการสนองตอบ ถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company policy and administration) คือ การบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานด้วยความยุติธรรม

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal relations with supervision) หมายถึง การติดต่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers) หมายถึง การติดต่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

2.6 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

2.8 สภาพการปฏิบัติงาน (Working conditions) คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่

2.9 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้สร้างกรอบแนวคิดตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงและสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบริบทในงานวิจัยนี้ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### แนวคิด /ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work efficiency) แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานได้ประโยชน์คุ้มค่าและได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายโดยที่ผลการดำเนินงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน

2. ปริมาณของงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง สามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

3. เวลา (Time) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นต้นทุนการดำเนินงาน โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด เกิดประโยชน์มากที่สุดและสูญเสียน้อยที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

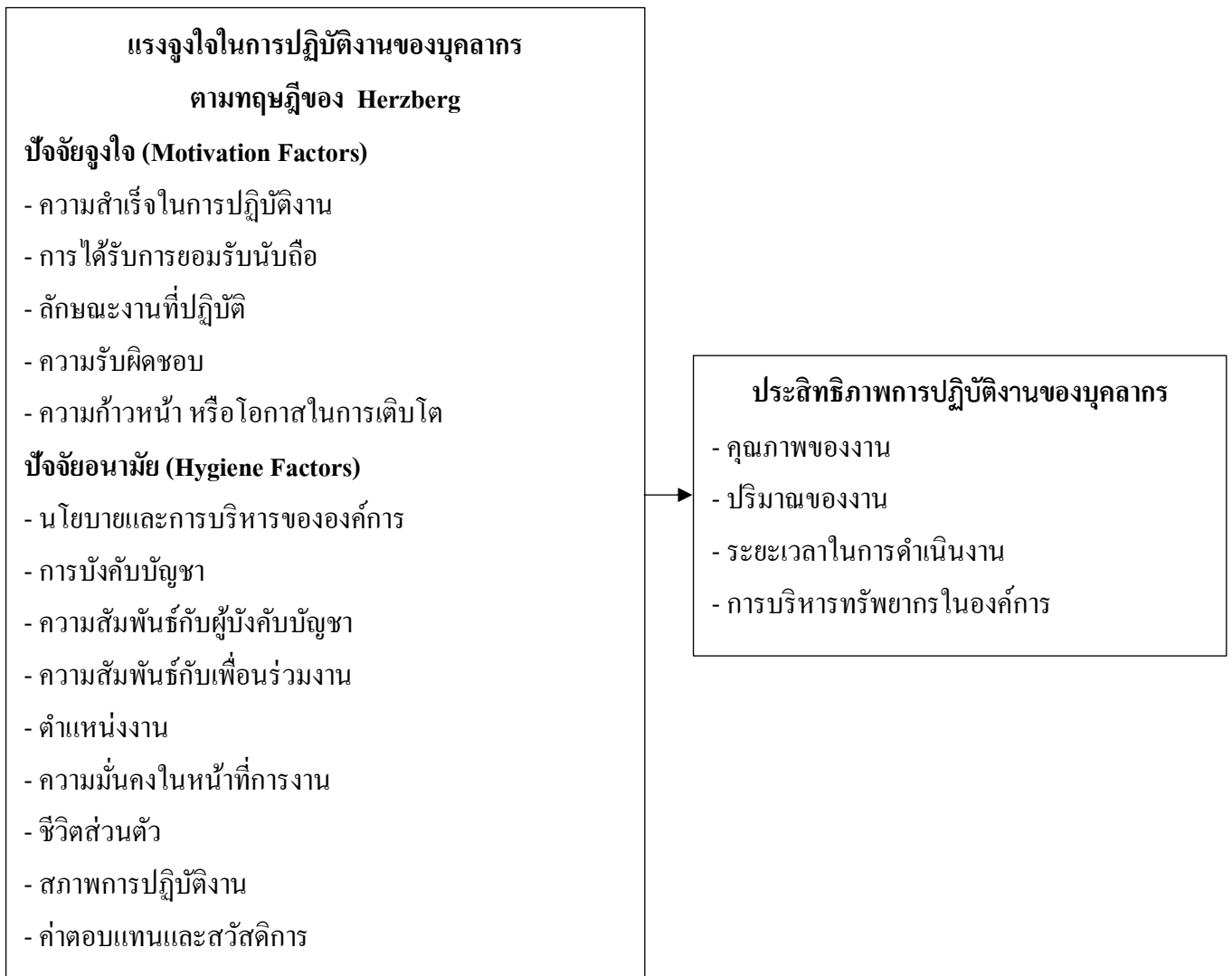
พงศกร ฐานิยการ (2563) ศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์" พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรม โดยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงาน สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรมมากที่สุด วรณพร แสงสิริไพบูลย์ (2552) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28” พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 28 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance factors) ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุรวิรัตน์ คำชมภู (2563) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23” พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับ โดยบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## วิธีดำเนินการศึกษา

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวนทั้งสิ้น 182 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 143 คน ลูกจ้าง 29 คน และพนักงานราชการ 10 คน (ข้อมูลเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564)



2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 124 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่ศึกษาได้จำนวนตัวอย่าง 124 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) แบ่งประชากรเป็น 3 กลุ่ม ตามประเภทของบุคลากร คือ ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ซึ่งมีจำนวนประชากรแยกตามประเภท เท่ากับ 143 คน, 29 คน และ 10 คน ตามลำดับ เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประเภทบุคลากร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ เท่ากับ 97 คน, ลูกจ้าง เท่ากับ 20 คน และพนักงานราชการ เท่ากับ 7 คน

หลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการสุ่มรายชื่อบุคลากร ให้ได้ตามจำนวนตัวอย่างแต่ละประเภทบุคลากรที่กำหนดไว้ เพื่อทำการเก็บข้อมูลต่อไป

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การจัดทำแบบสอบถาม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ และแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณากรอบการวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ทำการทดสอบ Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายแต่มีคุณสมบัติเทียบเท่าจำนวน 37 ราย เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งประเมินจากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach หรือ Cronbach's reliability coefficient alpha
3. จัดทำแบบสอบถามจริง และส่งให้กลุ่มตัวอย่าง
4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ผลการวิจัย

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2564 ถึง 28 เมษายน 2564

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ t-test (Independent samples t-test) การวิเคราะห์ One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis)

## ผลการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 1** ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ	3.85	0.65	มาก
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.98	0.98	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.65	0.89	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.12	0.89	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.56	0.89	มาก
ด้านความก้าวหน้า หรือโอกาสในการเติบโต	3.96	1.01	มาก
ปัจจัยอื่น	3.57	0.49	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.57	1.00	มาก
ด้านการบังคับบัญชา	2.90	1.26	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.53	0.87	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.93	มาก
ด้านตำแหน่งงาน	4.07	0.81	มาก
ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.98	0.99	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.61	0.96	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	2.83	1.31	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.12	0.81	มาก
ภาพรวมระดับแรงจูงใจ	3.67	0.52	มาก

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาแยกเป็นปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า หรือโอกาสในการเติบโต อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาแยกเป็นปัจจัยอื่นในแต่ละ

ด้าน พบว่าปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 2** ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในแต่ละด้าน และประสิทธิภาพโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.24	0.98	มากที่สุด
ด้านปริมาณของงาน	4.20	0.99	มาก
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.15	1.04	มาก
ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร	4.17	1.02	มาก
โดยรวม	4.19	0.92	มาก

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาแยกเป็นประสิทธิภาพแต่ละด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปริมาณของงาน, ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน, ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 แตกต่างกัน

ระดับแรงจูงใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับของแรงจูงใจแตกต่างกัน ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับของแรงจูงใจแตกต่างกัน ดังนี้

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยอนามัยโดยรวม และปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน

- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับของแรงจูงใจแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

**ตารางที่ 3** อิทธิพลของแรงจูงใจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ได้ปรับแก้		ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	-1.334	0.285		-4.675	0.000*
ปัจจัยจูงใจ	0.877	0.090	0.620	9.749	0.000*
ปัจจัยอนามัย	0.601	0.119	0.320	5.035	0.000*
R = 0.887, R <sup>2</sup> = 0.786, Adj. R <sup>2</sup> = 0.783, SEE = 0.430, F = 222.469, Sig. F = 0.000*					

จากการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 โดยปัจจัยจูงใจมีอิทธิพล มากกว่าปัจจัยอนามัย ตัวแปรทั้งสองตัวแปรอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ 78.30 %

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า หรือโอกาสในการเติบโต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

**ตารางที่ 4** อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ได้ปรับแก้		ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	-.201	.261		-.768	.444
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.280	.059	.299	4.718	.000**
การได้รับการยอมรับนับถือ	.098	.047	.095	2.059	.042*
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.318	.060	.306	5.313	.000**
ความรับผิดชอบ	.116	.048	.111	2.425	.017*
ความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต	.303	.064	.332	4.762	.000**
R = 0.883, R <sup>2</sup> = 0.780, Adj. R <sup>2</sup> = 0.770, SEE = 0.442, F = 83.516, Sig. F = 0.000*					

จากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ตัวแปรทุกตัวแปรอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ 77.00 %

**สมมติฐานที่ 5** ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

**ตารางที่ 5** อิทธิพลของปัจจัยอนามัย ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ได้ปรับแก้		ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	-.661	.255		-2.587	.011*
นโยบายและการบริหารขององค์กร	.154	.046	.168	3.329	.001**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.135	.049	.137	2.771	.007**
ตำแหน่งงาน	.248	.073	.216	3.386	.001**
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	.269	.054	.288	4.983	.000**
ชีวิตส่วนตัว	.142	.050	.148	2.851	.005**
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.299	.067	.263	4.462	.000**
R = 0.880, R <sup>2</sup> = 0.774, Adj. R <sup>2</sup> = 0.763, SEE = 0.450, F = 66.919, Sig. F = 0.000*					

จากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยอนามัย ด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร ชีวิตส่วนตัว และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรทุกตัวแปรอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ 76.30 %

## อภิปรายผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 ของวรุณพร แสงสิริไพบูลย์ (2552) ซึ่งพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพนั้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ของสุรรัตน์ คำขมิณ (2563) ซึ่งพบว่า ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เปรียบเทียบแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนอายุที่ให้ผลต่างเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 ซึ่งสอดคล้องกับวรุณพร แสงสิริไพบูลย์ (2552) พบว่าอายุการทำงาน อัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ที่ 3** ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อบจ. จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาระดับของความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยอนามัย ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรมากกว่าปัจจัยอนามัย สอดคล้องกับการศึกษาของรัตนชนก จันยัง (2556) ซึ่งพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยจูงใจ มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอนามัย

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยจำแนกในรายด้าน พบว่ามีทั้งด้านที่มีและไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กรณีนี้เปรียบเทียบกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) พบว่า แรงจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารของ

องค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ. จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ฐาปนี สังขวิจิตร (2562) พบว่าปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ สุรรัตน์ คำชฌัญ พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

**ปัจจัยที่ควรส่งเสริม** ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโตและปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ชีวิตส่วนตัว และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัจจัยจูงใจ
  - 1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในงานของตน
  - 1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น และเปิดโอกาสให้บุคลากรรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ
  - 1.3 ด้านความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต มีนโยบายการประเมินการเลื่อน ตำแหน่งที่ชัดเจน และเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานของบุคลากร
  - 1.4 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแผนกำหนดงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรอย่างเหมาะสมเป็นมาตรฐาน และสามารถจูงใจบุคลากร
  - 1.5 ด้านความรับผิดชอบ กำหนดขอบเขตภาระหน้าที่ในงานของบุคลากร และประเมินความเหมาะสมของภาระงานแต่ละบุคคล
2. ปัจจัยอนามัย
  - 2.1 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมเป็นระบบ และมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน
  - 2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เกื้อหนุนการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.3 ด้านตำแหน่งงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการบุคลากร

2.4 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน เสริมสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงานของบุคลากร และบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล

2.5 ด้านชีวิตส่วนตัว ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.6 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีนโยบายทบทวนการให้เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนกับบุคลากรอย่างเหมาะสมกับผลงานและความสามารถ รวมถึงการให้สวัสดิการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

#### **1. ปัจจัยจูงใจ**

1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้บุคลากรมีการนำเสนอผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและใช้ความรู้ความสามารถของตนในการพัฒนาอย่างเต็มที่

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กระจายโครงการที่สำคัญให้กับบุคลากรที่มีความสามารถอย่างทั่วถึง และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงผลงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเติบโต กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานของบุคลากร

1.4 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ สร้างระบบบริหารงานที่มีการมอบหมายงานบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นระบบและมีการทบทวนอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านความรับผิดชอบ จัดทำระบบการประเมินภาระหน้าที่ของบุคลากร ติดตาม และกระจายงานอย่างเหมาะสม

#### **2. ปัจจัยอนามัย**

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ทบทวนนโยบายและทิศทางขององค์กรอย่างต่อเนื่องร่วมกับบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมกับปัจจุบัน

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ หรือมีการจับคู่บุคลากรให้ทำงานร่วมกัน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2.3 ด้านตำแหน่งงาน จัดทำระบบการประเมินหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างเหมาะสม และมีการทบทวนอย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นที่ประจักษ์

2.5 ด้านชีวิตส่วนตัว เสริมสร้างคุณภาพระหว่างภาระงานกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร(Work-life balance)

2.6 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สนับสนุนการจัดทำเกณฑ์การเลื่อนเงินเดือนให้อ้างอิงตามผลงานของบุคลากรมากขึ้น และมีการทบทวนอยู่เสมอ ในเรื่องของสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการบุคลากร



**ปัจจัยที่ควรปรับปรุง** ได้แก่ ปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านสภาพการทำงาน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. ปัจจัยอนามัย
  - 1.1 ด้านการบังคับบัญชา ส่งเสริมให้หัวหน้างานมีการพัฒนาทักษะและความรู้อยู่เสมอ เพื่อสามารถบริหารจัดการงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
  - 1.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งเสริมให้หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และเกื้อหนุนกันในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ด้านสภาพการทำงาน ปรับปรุงพัฒนาพื้นที่การทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับบุคลากรอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. ปัจจัยอนามัย
  - 1.1 ด้านการบังคับบัญชา จัดอบรมและประเมินหัวหน้างานอยู่เสมอ รวมถึงการประเมินจากผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 1.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ด้านสภาพการทำงาน สำรวจพื้นที่การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อประเมินว่ามีจุดใดที่ควรดำเนินการปรับปรุง

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมสรรพากรส่วนกลางเพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอย่างครอบคลุม
2. ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับองค์การที่มีบทบาท หน้าที่ หรือลักษณะการบริหารคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ฐาปนี สังขวิจิตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศกร ฐานิยการ. (2563). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตน์ชนก จันยง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรุณพร แสงสิริไพบูลย์. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรีรัตน์ คำชมภู. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โอเคเนชั่น. (2557). ทำไมข้าราชการถึงทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2564, จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=918310>
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Herzberg, F. Federick; Mausner. Bernard; & Synderman. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.