

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25
FACTORS THAT AFFECT THE WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL'S
BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 25

ธำปณี สังขวิจิตร
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thapanee Sangkawijit
Email: thapanee9966@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 140 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 10 ปี นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.623 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ได้ร้อยละ 62.30 เมื่อพิจารณาค่า Significant ที่ระดับ 0.000 มีจำนวน 2 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงจิต, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ABSTRACT

The objective of this research was to study factors that affect the work efficiency of personnel's in Bangkok Area Revenue Office 25. The samples in this research are personnel, who are government officers, government employees, permanent employees and temporary workers, in the Bangkok Area Revenue Office 25. They were selected through simple random sampling. This research is a quantitative research applying a questionnaire to collect data. Frequency, percentage, mean and standard deviation are the statistics used to analyze data, and multiple regression analysis.

The results indicated that most of the participants are females aged between 31-40 years old with a bachelor's degree and 1-10 years of length of work time. In addition, it is found that motivation factors and work efficiency factors were at high levels of their opinions. The results of a hypothesis testing found that motivation factors that affect work efficiency of personnel's in the Bangkok Area Revenue Office 25 have a statistical significance level at 0.05. R Square value was 0.623, Show that independent variables is that motivation factors that affect work efficiency of personnel's Bangkok Area Revenue Office 25 at 62.30%. When considered a statistical significance level at 0.000, there are 2 aspects, work success, and job security. That affect work efficiency of personnel's in the Bangkok Area Revenue Office 25.

Keywords: Motivation Factors, Work Efficiency, Bangkok Area Revenue Office 25

บทนำ

กรมสรรพากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษี เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย” กรมสรรพากรมีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐบาลจากการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งจากการเปลี่ยนแปลง จากแนวโน้มสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยี จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ D2RIVE เพื่อให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และบรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษี ที่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากร ซึ่งจะเห็นได้ว่าในแต่ละปีจะมีผลการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี (กรมสรรพากร, รายงานประจำปี, 2561)

เนื่องจากปริมาณงานและความท้าทายในการจัดเก็บภาษีที่มีผลกระทบจากมาตรการภาษี ทำให้การจัดเก็บภาษียากยิ่งขึ้น บุคลากรมีปริมาณงานที่มากกว่ามาตรฐานปกติที่ควรเป็น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้บุคลากรที่มีศักยภาพขอโอนไปอยู่หน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง การขาดแคลนอัตรากำลังของหน่วยปฏิบัติจึงเป็นปัญหาสำคัญของกรมสรรพากร อันเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน ซึ่งในขณะเดียวกันภาระงานของกรมสรรพากรมีปริมาณงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกรมสรรพากรไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ข้าราชการเกิดความเครียด คุณภาพชีวิตตกต่ำ ข้าราชการกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการลดลง และหากกรมสรรพากรยังไม่ได้รับการจัดสรรอัตราจ้างเพิ่ม และยังคงสูญเสียอัตราจ้างมากขึ้นต่อไป จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรโดยตรง กระทบต่อผลการจัดเก็บภาษีทำให้

เกิดปัญหาในการบริหารงบประมาณของประเทศได้ เพราะรายได้หลักของรัฐบาลที่นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ มาจากรายได้การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี, 2561)

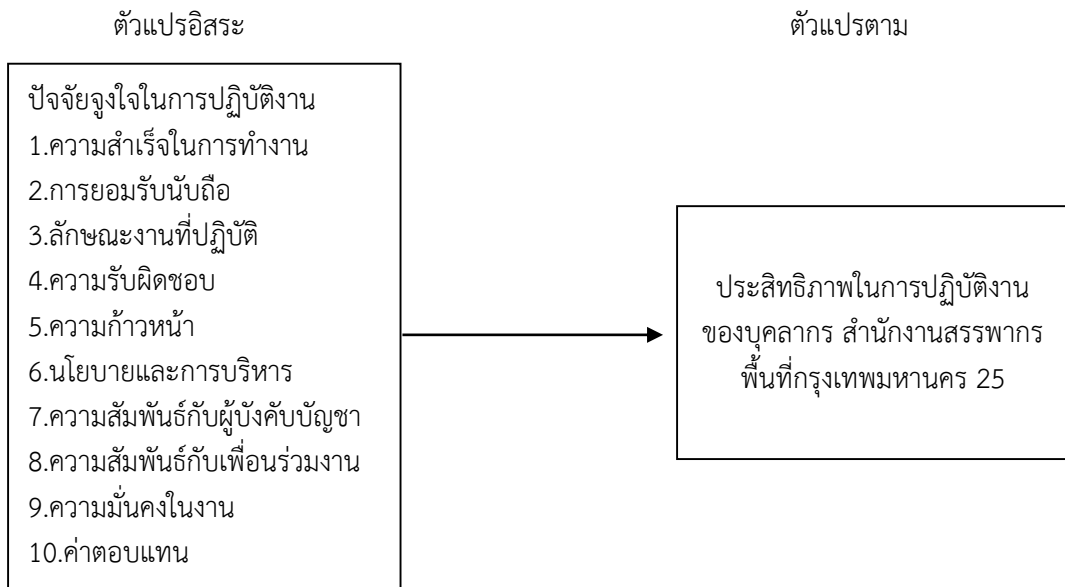
จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน และสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของกรมสรรพากร จึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ว่ามีปัจจัยจุดใจด้านใดบ้างที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยจุดใจเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันองค์กรให้มีการพัฒนา ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งมีปัจจัยจุดใจ 10 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 มีทั้งหมดจำนวน 212 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 138.56 คน อย่างน้อยใช้ 139 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 140 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ขอบด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ขอบเขตพื้นที่: พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ขอบเขตระยะเวลา: ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2563 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางพัฒนาปัจจัยแรงจูงใจในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าบทความวิชาการ เอกสารงานวิจัย ทฤษฎีต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสามารถจำแนกการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, หน้า 47 อ้างถึงใน วรรณชรินทร์ จิตรสมิตร, 2559) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ด้วยกันคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) คือจะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) คืองานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) คือในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน

บลูมวงค์ สีหาเสนา (2557, หน้า 11) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

จุฑารัตน์ ดีวิ (2560, หน้า 19) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่ชักจูงให้บุคคลกระทำการสิ่งใดหรือไม่กระทำการสิ่งใดตามความต้องการทางร่างกายหรือจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งความต้องการของมนุษย์ มีหลากหลายรูปแบบแต่ระดับแตกต่างกันไป หากผู้บริหารสามารถเข้าใจได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานต้องการสิ่งใดแล้วใช้ความต้องการนั้นเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีแรงกระตุ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มความสามารถ เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จของหน่วยงานและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory”

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่มาจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้อายุยืนต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา ไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบดังนี้

วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีในท้องที่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test ANOVA การทดสอบถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 39.428, df = 2, Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663, df = 4, Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($F = 164.651, df = 1, Sig = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 จำนวน 140 คน ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยคำถามจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน มีทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 มีจำนวน 5 ข้อ คำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี

ส่วนที่ 2 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.749) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.774) ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.620) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.638) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.752) การยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.674) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.722) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.718) นโยบายและการบริหาร

($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.777) ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.912) และค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.904) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.614) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ปฏิบัติงานสำเร็จตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.578) รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานปฏิบัติการประจำปีได้ตรงตามแผนด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.630) รองลงมาคือผลงานเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในอนาคต ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.685) รองลงมาคือผลงานมีความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.576) และปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.603) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเชิงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

| ตัวแปร | ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B) | Beta | t | Sig. |
|---|------------------------------|--------|--------|--------|
| ความสำเร็จในการทำงาน (x_1) | 0.382 | 0.395 | 5.041 | 0.000* |
| การยอมรับนับถือ (x_2) | 0.129 | 0.148 | 1.821 | 0.071 |
| ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (x_3) | 0.041 | 0.046 | 0.648 | 0.518 |
| ความรับผิดชอบ (x_4) | 0.048 | 0.058 | 0.773 | 0.441 |
| ความก้าวหน้า (x_5) | 0.036 | 0.055 | 0.735 | 0.463 |
| นโยบายและการบริหาร (x_6) | -0.098 | -0.123 | -1.447 | 0.150 |
| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (x_7) | 0.107 | 0.145 | 1.713 | 0.089 |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (x_8) | 0.067 | 0.075 | 1.016 | 0.312 |
| ความมั่นคงในงาน (x_9) | 0.109 | 0.155 | 2.184 | 0.031* |
| ค่าตอบแทน (x_{10}) | 0.079 | 0.128 | 1.973 | 0.051 |
| ค่าคงที่ | 0.381 | | 1.419 | 0.158 |

$R = 0.806$, $R^2 = 0.623$, $SEE = 0.310$, $F = 23.928$, $Sig. = 0.000$

* = $P < 0.05$

จากตาราง ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.623 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือปัจจัยเชิงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ร้อยละ 62.30 และเมื่อพิจารณาค่า Significant ที่ระดับ 0.000 มี 2 ด้าน คือ

ความสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.395) และรองลงมา คือความมั่นคงในงาน (Beta = 0.155) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 จากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.381 + 0.382x_1^* + 0.129x_2 + 0.041x_3 + 0.048x_4 + 0.036x_5 + (-0.098x_6) + 0.107x_7 + 0.067x_8 + 0.109x_9^* + 0.079x_{10}$$

(0.158) (0.000)* (0.071) (0.518) (0.441) (0.463) (0.150)
(0.089) (0.312) (0.031)* (0.051)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือความสำเร็จในการทำงานและความมั่นคงในงาน

ความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ประสบความสำเร็จในการทำงานในหน้าที่ของตน มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน และการรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ครั้นเมื่อผลงานสำเร็จก็ทำให้งานนั้นเป็นงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชญา แสงประสิทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 พบว่าความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงานก็จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงด้วย และผลงานวิจัยด้านความสำเร็จในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรธณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าความสำเร็จในงานเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้รับโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ยอมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จทันเวลาและมีคุณภาพ

ส่วนด้านความมั่นคงในงาน เนื่องจากเมื่อบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ จะมีความมั่นใจในอาชีพรวมทั้งจะได้รับความมั่นคงในตำแหน่งที่ตนได้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุราชการมีสวัสดิการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวตรี สองศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่าด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานผลงานจะสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกัน ซึ่งอาจต้องการคำปรึกษา หรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร องค์การคลังสินค้าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่ได้รับปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ

ปัจจัยจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 คือ การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบาย และการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน

การยอมรับนับถือ เนื่องจากผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการให้คำแนะนำ ปรึกษาในการปฏิบัติงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่อยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากลักษณะมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับ ของกรมสรรพากรอย่างเคร่งครัด แต่ละส่วนงานเป็นงานลักษณะเฉพาะ เช่น ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี บุคลากรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากรโดยตรง อีกอย่างหนึ่งก็เป็นงานที่ทำทายน่าสนใจ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่อยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความรับผิดชอบ ทั้งนี้การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน มีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากไปจนขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่อยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรวรรณ เทียนยาณี (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี พัฒนาการ พบว่าตัวแปรด้านความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี พัฒนาการ

ความก้าวหน้า เนื่องจากในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะงานเฉพาะ ทำให้บุคลากรได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาอบรม สัมมนา หรือการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เป็นประจำ จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อมีโอกาสในการปรับเปลี่ยนสายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่อยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

นโยบายและการบริหาร เนื่องจากนโยบายและการบริหารมีความชัดเจน มีการวางแผนและการจัดระบบงานที่ดีมีประสิทธิภาพตามนโยบาย กฎหมาย ข้อบังคับ แต่เนื่องจากปัจจุบันโครงสร้างและอัตรากำลังขององค์กรยังคงมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ด้านนโยบายและการบริหารมีทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และถึงแม้ว่าปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น แต่บุคลากรก็มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากที่อยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีตัวชี้วัดที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของงาน เพราะมีการบริหารจัดการเวลาที่ดียิ่งไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน งานที่ต้องการความช่วยเหลือเฉพาะ บุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจในงานนั้นได้ จึงมีความจำเป็นต้องขอคำชี้แนะแนวทาง เพื่อขออนุมัติในการดำเนินการต่อไปให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้บังคับบัญชาก็มีความเต็มใจที่ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เน้นการทำงานลักษณะทีมเป็นส่วนมาก การทำงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นก็ต้องอาศัยการร่วมมือ ร่วมแรงใจในการทำงาน ความเป็นกันเอง การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ค่าตอบแทน เนื่องจากเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ กับค่าครองชีพในปัจจุบัน และค่าตอบแทนต่าง ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 สอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 คือความสำเร็จในการทำงาน และความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. กรมสรรพากรควรมีการส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ให้บุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญตามสายงานและภารกิจให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง ตามแผนพัฒนารายบุคคล โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบ

ทุกกระบวนการย่อมส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานจนเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรสูงขึ้นตามไปด้วย

2. กรมสรรพากรควรปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และสอดคล้องกับภารกิจของส่วนงานนั้น ๆ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่สะสมลดน้อยลง งานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เกิดความสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความมั่นคงในตำแหน่งงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน เปรียบเทียบเชิงลึกว่าลักษณะงานใดหากขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวโน้มของลักษณะงานที่จะมีความจรรงักที่ดีต่อองค์กร

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรเฉพาะแต่ละส่วนงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร, รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล. (2561). ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2563.

จาก https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/human/ITA/OIT28_2_.pdf.
กรมสรรพากร, รายงานประจำปี. (2561). ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2563.

จาก <http://www.rd.go.th/publish/22590.0.html>.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง
องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จุฑารัตน์ ตีวี. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา.

งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชัย มูลธาร์. (2556). ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563.

จาก <http://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>.

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง

ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภัทรวรรณ เทียนยาณี. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล
วิหาราม พัฒนาการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณชรินทร์ จิตรสมัคร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา
สำนักบริหารกลางกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. ปริญญาโท
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สาวิตรี สองศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจ
การคลัง.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Srisupan. (2555). ทฤษฎีของการจูงใจ (*theories of motivation*). ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563.
จาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>.