

## แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

### Motivation in Working of Personnel the Revenue Department, Bangkok Area 22

ฐิติวัลค์ ศรีสุวรรณ

สาขาการบัญชี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thitiwan Srisuwan

E-mail: Thitiwan.srisuwan@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The objective is to study Motivation in Working of Personnel the Revenue Department, Bangkok Area 22. The factors of research included the success at work, The aspect of being respected, Progress, Relationships between bosses and colleagues, Income and welfare, and Position and stability at work.

The population used in this research was personnel of the Revenue Department Bangkok 22 The samples used in this research amount of 150 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results found that the personnel all respondents 150 people. Most are female 116 people representing 77.30 %. over 41 years old 44 people representing 29.30. Marital status single 95 people representing 63.30. Working time under 5 years old 66 people representing 44.00. Bachelor's degree level 87 people representing 58.00 %. Average income per month 10,001 – 20,000 baht 92 people representing 61.30 %,

The results found that Opinions of Motivation in Working of Personnel the Revenue Department, Bangkok Area 22 at high level. Considering each aspect, it was found that, the highest level is Position and stability at work, Relationships between bosses and colleagues, and the success at work, high level is Progress, and the aspect of being respected. And medium level is Income and welfare.

**Keyword** : Motivation, Working

## บทนำ

บุคลากรภาครัฐถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของความอยู่รอดขององค์กร เนื่องจากหากปราศจากบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้วการบริหารจัดการต่าง ๆ ก็ไม่เกิดขึ้น และองค์กรก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการรักษาทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นซึ่งจะต้องมีการใช้วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความตั้งใจ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรในระยะยาวได้ หากบุคลากร ไม่มีการปรับตัว และไม่ยอมรับในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผล

กระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดหวัง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กรส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยบุคลากรภาครัฐประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า เป็นรากฐานที่สำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร จึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่สนับสนุนการดำเนินงาน โดยการนำหลักการสำคัญจากแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งมุ่งหวังให้การบริหารงานและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรชั้นนำที่จะเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” โดยมีระบบการบริหารและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

บุคลากรสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการร่วมขับเคลื่อนสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของกรมสรรพากร ให้ดำเนินไปถึงเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ยกเว้นการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ปัจจุบันสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงาน จึงต้องรับสมัครบุคลากรใหม่เพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยเห็นว่า การที่บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นๆอีกหลากหลาย ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน การบริหารด้านทรัพยากรบุคคล และให้การปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งมีรายละเอียดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

#### ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 197 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2565) ซึ่งผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 131.99 คน และได้ทำการเก็บแบบสอบถามมาทั้งหมด 150 คน

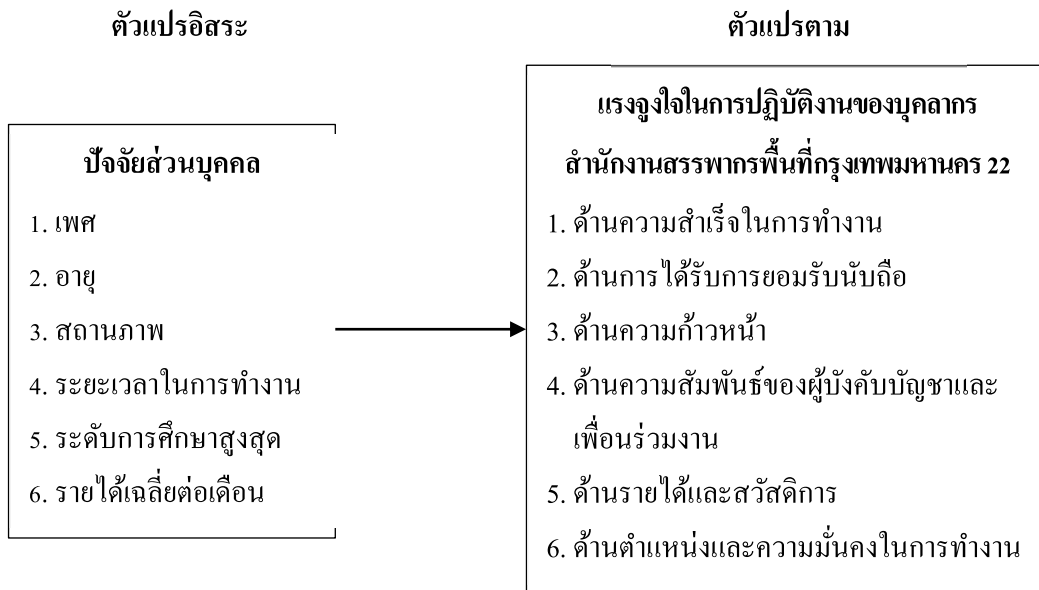
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึง เดือนสิงหาคม 2565

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากผู้ปฏิบัติแต่ละคน โดยผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ได้แก่ ปัจจัยภายนอกที่ไม่ส่งผลโดยตรงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร รูปแบบการบริหารงาน รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคงและความปลอดภัย

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (motivating factors) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของงานที่ปฏิบัติ และทำให้ผู้ปฏิบัติมีรู้สึกพอใจในงาน ใช้ความทุ่มเท และความพยายามในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า

### ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในสังกัดของสำนักงานสรรพากรภาค 3 เขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ แขวงบางรัก แขวงสีลม แขวงสีพระยา แขวงสุริยวงศ์ และแขวงมหาพฤกษ์ภิรมย์ ตั้งอยู่เลขที่ 72 อาคารโทรคมนาคม บางรัก ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร หน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกรรมวิธีและคืบหน้า ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิระ กันภัย (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะงานและด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในลำดับมาก

วรรณรินทร์ จิตรสมักร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ส่วนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์การ 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสนับสนุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความมั่นคงในด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและค่าจ้าง

จุฑารัตน์ ดีวิ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเจริญเติบโต มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารงานของเมืองพัทยามีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ภัทรกร ผาสุขภิญโญ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนิสเซ็น (ไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนิสเซ็น (ไทย) จำกัด (มหาชน) ปัจจัยองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการเติบโต ด้านสถานะตำแหน่ง ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงการทำงาน และด้านนโยบายการบริหารงาน

ภัทรพร ชนะการณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

วัชร แยมขุ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความมั่นคง ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดย การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการหากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับต้องไม่ต่ำกว่า 131.99 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 150 คน จากประชากรทั้งหมด 197 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจ ในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง เนื่องจากยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form ให้กับบุคลากร และตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ 26 – 30 ปี



จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 , 31 – 35 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 , 36 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 , 5 ปี – 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 10 ปี – 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 พบว่า ความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ

## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30

### แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านรายได้และสวัสดิการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

### 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย , ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน , ท่านรู้สึกมีคุณค่าและเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานให้สำเร็จ และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ และท่านได้ผลลัพธ์จากการทำงานเป็นไปตามที่คาดหวังตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธกร ผาสุขภิญโญ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนิสเซ็น (ไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนิสเซ็น (ไทย) จำกัด (มหาชน) ปัจจัยองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการเติบโต ด้านสถานะตำแหน่ง ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงการทำงาน และด้านนโยบายการบริหารงาน

### 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานที่ท่านทำอยู่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาปฏิบัติงานอย่างมาก , การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน , การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน , ท่านได้รับการยกย่องชมเชยและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และท่านได้รับการยกย่องชมเชยและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการประกาศยกย่องจากหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ : ภูมิศึกษา สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานราชการ สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ส่วนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์การ 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสนับสนุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความมั่นคงในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและ การบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และค่าจ้าง

### 3. ด้านความก้าวหน้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้เรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากงานที่ปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน , ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม , ระบบการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีความยุติธรรม , ท่านเห็นโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของท่าน และท่านมีโอกาสในการโยกย้ายงานตามความรู้ ความสามารถตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ดีวิ (2560) ศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเจริญเติบโต มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารงานของเมืองพัทยามีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

### 4. ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์อันดี , เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี , ผู้บังคับบัญชาของท่านชี้แนะแนวทางในการทำงาน , ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว และเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการทำงานให้กับท่าน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรชัย (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความมั่นคง ด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

#### 5. ด้านรายได้และสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการของหน่วยงานช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้ท่าน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม , สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม , รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน , มีรายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และรายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระกันภัย (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในลำดับมาก

#### 6. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง , ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงาน , ครอบคลุม ยอมรับ ในอาชีพ ตำแหน่งงานของท่าน , ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และเพื่อนและคนรู้จักใกล้ชิด ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงานของท่าน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สังคมทั่วไป ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงานของท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร ชนะการณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

### 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากร หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับแผนการปฏิบัติ โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีความเหมาะสมและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน , บุคลากรจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานองค์กรควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้พื้นฐานไปจนถึงองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน , หน่วยงานควรจัดการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นโดยการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ยุติธรรมในการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่น เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานให้สำเร็จ

### 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความต้องการเข้ามาปฏิบัติงานของบุคคลภายนอก ซึ่งหน่วยงานควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และควรประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางเมื่อมีการเปิดรับสมัครเพื่อให้บุคคลที่สนใจรับทราบอย่างทั่วถึง , หน่วยงานควรเปิดรับการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร โดยให้ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นกันและกันมากขึ้น ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไขต่อไป

### 3. ด้านความก้าวหน้า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การเรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากงานที่ปฏิบัติ กล่าวคือ หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาเรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากงานที่ปฏิบัติ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา , การอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หน่วยงานควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน เช่นการกำหนดให้บุคลากรเข้าอบรมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ ๆ , การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม กล่าวคือ หน่วยงาน ควรกำหนดเครื่องมือสำคัญของที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จในการการปฏิบัติงาน โดยเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม

### 4. ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ มนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน , การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็น กล่าวคือ หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมจิตอาสาให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และช่วยสร้างจิตอาสาให้กับบุคลากร , การชี้แนะแนวทางในการทำงานของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ควรมีการชี้แนะแนวทางในการทำงานให้กับบุคลากร เช่น การจัดโครงการที่สอนน้อง โดยช่วยให้บุคลากรที่บรรจุใหม่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยมีการช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์ในหน่วยงาน

### 5. ด้านรายได้และสวัสดิการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ สวัสดิการของหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานควรมีสวัสดิการด้านที่พัก โดยการจัดสรรที่พักข้าราชการ เพื่อช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงาน, ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม กล่าวคือ หน่วยงานควรมีการตรวจสอบเกี่ยวกับค่าตอบแทน และเปิดช่องทางร้องเรียนในกรณีที่ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม, สวัสดิการที่บุคลากรได้รับมีความเหมาะสม กล่าวคือ หน่วยงานควรมีการจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับที่บุคลากรควรจะได้รับอย่างยุติธรรม

### 6. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง กล่าวคือ หน่วยงานควรมีการกำหนดโครงสร้างการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน, ลักษณะงานที่บุคลากรปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่มีความสำคัญโดยการกำหนดเงินประจำตำแหน่งให้กับตำแหน่งงานนั้น ๆ, ครอบคลุม ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน กล่าวคือ หน่วยงานควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวมากขึ้น และให้ความสำคัญ กับชีวิตการทำงานและเวลาชีวิต

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เท่านั้น แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นตัวแทนของการศึกษาในกรุงเทพมหานคร จึงควรขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมถึงหน่วยงานในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่า โดยภาพรวมแล้ว แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร และเพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะแปรบางส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เท่านั้น ซึ่งยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถนำมาศึกษาได้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จึงควรทำการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติมเช่น การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (Data Collection) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการธนาคาร สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารของหน่วยงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ ดีวิ. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา*. รัฐประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรพร ชนะการณ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ภัทรกร ผาสุภิญโญ. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและ นีสเส้น (ไทย) จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัชรระ กันภัย. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์. คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณชรินทร์. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ : กรณีศึกษา สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัชรระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row. Publications.