

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

A MOTIVATION FOR JOB PERFORMANCE OF TAX AUDIT OFFICER OF
THE REVENUE DEPARTMENT OFFICE BANGKOK AREA

กนกนันท์ รอดลี

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanoknan Rodlee

E-mail: Keerod.135@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล

อื่น ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, นักตรวจสอบภาษี, กรมสรรพากร

ABSTRACT

The objective is to study a Motivation for Job Performance of Tax Audit Officer of the Revenue Department Office Bangkok Area includes achievement, recognition respectively, personal relationships with coworker, work environment, compensation and fringe benefits and the work stability.

The population used is Tax Audit Officer of the Revenue Department Office Bangkok Area. The samples used in this research amount of 341 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequencies, percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The research found that Tax Audit Officer of the Revenue Department Office Bangkok Area all respondents 341 people. Most are female 252 peoples representing 73.90%. Most aged 31-40 years old 149 peoples representing 43.70%. Most are single 230 peoples representing 67.40%. Most is Level work experience 5-10 years 144 peoples representing 42.20%. Most are Average monthly income 20,001-30,000 baht 126 peoples representing 37%.

The research found Tax Audit Officer of the Revenue Department Office Bangkok Area' opinion that affected to a motivation for job performance of Tax Audit Officer of the Revenue Department Office Bangkok Area overall is at a high level. Considering each side, then that side is the high level of Personal relationships with coworker, the work Stability, Work environment, Achievement, and Recognition respectively. The other side is medium level of Compensation and Fringe Benefits.

Keyword: motivation, Tax Audit Officer, The Revenue Department

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรนั้น ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความประสบความสำเร็จขององค์กร ซึ่งในการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นอาจจะเกิดจากปัจจัยหลายปัจจัยด้วยกัน และสิ่งหนึ่งที่เล็งไม่ได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จนั้นคือ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร แต่การที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทุกองค์การจึงจำเป็นต้องมีแรงจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดัน เพราะเมื่อบุคลากรในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่จะทำการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นไปตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ทำให้องค์การนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์กรของตนแล้วนั้น บุคลากรก็จะใช้ความรู้ความสามารถด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และพยายาม และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนในองค์กรไว้ ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเปรียบเสมือนกับแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีที่สร้างรายได้ให้กับรัฐบาล ซึ่งจะมีการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นเหตุจำเป็นที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านต่างๆมาปฏิบัติงานโดยกรมสรรพากร ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรไว้ ในปีงบประมาณ 2561-2564 ว่าด้วย 1)พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เชี่ยวชาญตามสายงาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและมีแนวคิดเชิงนวัตกรรมในการพัฒนางาน 2)สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาลในการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อสรรหาให้ได้คนดีคนเก่งเข้าสู่กรมสรรพากร 3)พัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้มีความสุข และเนื่องจากกรมสรรพากรมีการกำหนดเป้าหมายในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของทุกประเภทไว้ทุกพื้นที่ ทำให้ส่วนราชการมีปริมาณงานและความท้าทายในการจัดเก็บภาษีที่เกิดผลกระทบกับมาตรการภาษี เนื่องจากการประกอบธุรกิจที่มีความหลากหลายยุ่งยาก มีการแข่งขันที่รุนแรง มีวิธีการดำเนินการที่ซับซ้อนและเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการดำเนินธุรกิจที่ทำให้การจัดเก็บภาษีนั้นยากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีปริมาณงานที่มากกว่ามาตรฐานงานปกติที่ควรเป็นและผลจากการเกษียณอายุราชการ รวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับตามกฎหมายโดยไม่มีเงินเพิ่มอื่น ไม่สามารถรักษาและดึงดูดข้าราชการให้อยู่

กับองค์กรและระบบราชการได้ จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรที่มีศักยภาพและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขอโอนไปอยู่ในหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมากและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำการศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายและเพื่อให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญและทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำแหน่งตรวจสอบภาษีที่จะสามารถเป็นแนวทางนำไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานนั้นเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีมีจำนวนทั้งสิ้น 2,304 คน (ที่มา : ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564 จากกองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร) และทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 340.83 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้อยู่ที่จำนวน 341 คน

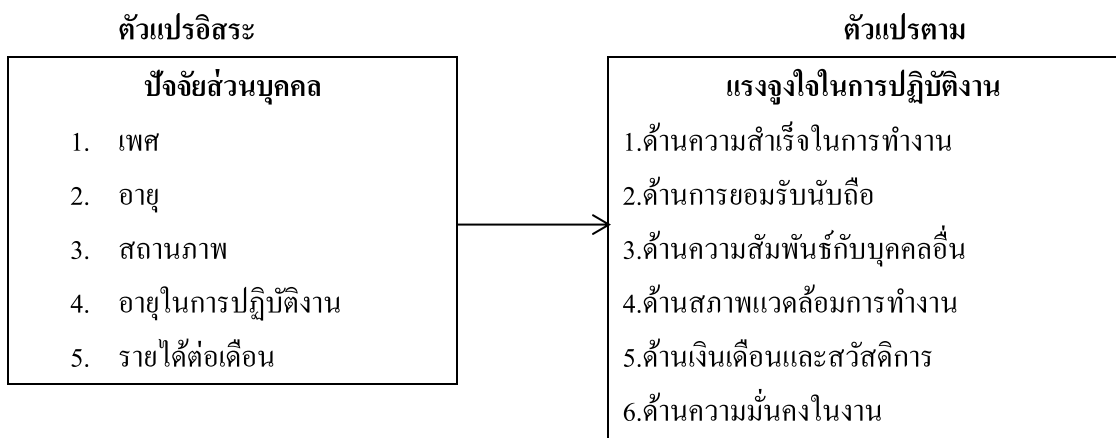
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการจัดทำวิจัยนั้น มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาตั้งแต่ กรกฎาคม 2565 ถึง สิงหาคม 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงแรงจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำแหน่งตรวจสอบภาษีที่สามารถเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สุธิคุณ วิริยะกุล, 2558, 20) ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นการปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความชอบ เต็มใจ และความพึงพอใจในองค์กรให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ทำ และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ที่มีการช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานต้องการทำงานแต่ก็ขาดไม่ได้ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อมการทำงานและเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและปัจจัยทั้งสองนี้ เป็นปัจจัยจะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพอใจจากแรงจูงใจในการทำงานที่จะช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาและเติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ที่ได้ทำศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ

พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ชเบิร์ก ถ้าเมื่อใดปัจจัยจิตใจลดลง ต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานก็จะลดต่ำไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าปัจจัยอนามัยลดลง ต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไป ก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อถอย และ หหมดกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้ตัวบุคคลนั้นตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ชเบิร์ก เป็นแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นและองค์การประสบความสำเร็จด้วยผลสัมฤทธิ์ที่ดีและเป็นองค์การที่มั่นคงต่อไป

ข้อมูลกรมสรรพากร

ปัจจุบันกรมสรรพากรตั้งอยู่ที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีที่สร้างรายได้ให้กับรัฐบาล โดยมีตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบภาษี รายผู้ประกอบการที่อยู่ในความดูแลในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะเป็นสืบสวน ป้องกันปราบปราม และจับกุมการหลีกเลี่ยง และลักลอบการหนีภาษีเพื่อให้การจ่ายภาษีอากรเป็นไปตามกฎหมายกำหนด และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการในความดูแล เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายของส่วนราชการ รวมถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจและเสียภาษีไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อนุมัติศึกษา บริษัท เอซีจี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านองค์กรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณชรินทร์ จิตรสมัคร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ: อนุมัติศึกษา สำนักบริหารกลางกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ส่วนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษา

ปัจจัยด้านองค์การ 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยแรงจูงใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสนับสนุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความมั่นคงในงานการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง

ทิพย์วดี บันลือพีช (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดตรัง พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 โดยด้านปัจจัยแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สถานภาพการทำงาน of พนักงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่าสภาพการทำงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

มรกต เกียรติระกูล (2562) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง (MBA) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี สังกัดหน่วยงานราชการ และมีรายได้ 15,000 –25,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มี แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการมีอำนาจในหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นวินดา กิตติสุภีธิดา (2563) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจและ ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นาฏกมล พิมพานุช (2564) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภายในในสำนักงานสรรพากรภาค 2 พบว่า นักตรวจสอบภายในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศ อายุ

รายได้ต่อเดือน อายุงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ต่างกัน แต่ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 แต่ด้านการสนับสนุนของ ผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,304 คน (ที่มา: ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564 จากกองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 340.83 คน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้อยู่ที่จำนวน 341 คน จากประชากรทั้งหมด จำนวน 2,304 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

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

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไป

ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้แต่ละข้อ ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ ซึ่งจะใช้ Google Form และทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับครบถ้วนแล้ว ไปทำการเตรียมวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยได้ทำการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สำหรับการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือไม่เกิน 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50, 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ตามลำดับ ซึ่งมีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นคนโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40, สมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70, 10 – 15 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30, 30,001 – 40,000 บาท จำนวน

59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30, 40,001 – 50,000 บาทจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

อภิปรายผล

1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานและสามารถแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่ทำได้ดี เป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) พบว่า ระดับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ส่วนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษา ปัจจัยด้านองค์การ 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสนับสนุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความมั่นคงในงานการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง

2.ด้านการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานกล่าวยกย่องชมเชยในผลงาน ความสามารถเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยกย่องจากหน่วยงาน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น เป็นองค์กรที่มีผู้สนใจอยากเข้ามาเป็นพนักงานและปฏิบัติงานอย่างมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวนินดา กิตติสุขชิตรา (2563) พบว่า ปัจจัยจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและแนะนำในเรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามีการให้คำปรึกษาและแนะนำในการปฏิบัติงานและปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมรกต เกียรติวงศ์ตระกูล (2562) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี สังกัดหน่วยงานราชการ และมีรายได้ 15,000 –25,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการมีอำนาจในหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เพียงพอ มีระดับอุณหภูมิเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการจัดอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วนและมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาฏกมล พิมพานุช (2564) พบว่า นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อายุงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ต่างกัน แต่ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 แต่ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2

5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ สวัสดิการที่ได้รับช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วดี บันลือพีช (2561) พบว่า พนักงานมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 โดยด้านปัจจัยงูใจ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย(ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สถานภาพการทำงานของพนักงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่าสถานภาพการทำงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

6.ด้านความมั่นคงในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่มั่นคง ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ตำแหน่งงานมีความมั่นคง ครอบคลุม เพื่อนและคนรู้จักใกล้ชิด ยอมรับในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติและมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากกรอบรมเพิ่มพูนความรู้ที่หน่วยงานมอบให้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ อุไร (2559) พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านองค์กรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ได้ดังนี้

1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรให้ความสำคัญในการสร้างความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและทำให้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการได้ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และการเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของตนเอง รวมถึงการจูงใจด้วยการให้ค่าตอบแทนพิเศษโดยวัดจากปริมาณงานที่เสร็จ

2.ด้านการยอมรับนับถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การได้รับคำกล่าวชมเชยและการเป็นที่ยอมรับในความสามารถทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร เมื่อได้ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการจูงใจด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3.ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา การให้กำลังใจและการแนะนำในเรื่องของการปฏิบัติงาน กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ที่จะช่วยส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นสำเร็จคล่องไปได้ด้วยดี โดยจัดกิจกรรมต่างๆ ในช่วงเทศกาลสำคัญหรืองานกีฬาที่กระชับความสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร

4.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้ความสำคัญกับสถานที่ปฏิบัติงานให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีระดับอุณหภูมิเหมาะสม มีการจัดอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วนรวมถึงมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน

5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากการได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม จะทำให้มีคุณภาพการดำรงชีวิตดีขึ้น

โดยการพิจารณาเพิ่มเติมในการให้เงินประจำตำแหน่ง เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
นักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.ด้านความมั่นคงในงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เนื่องจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานนั้น เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ภาพพจน์
และชื่อเสียงที่ดีจึงส่งผลให้ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการยอมรับจากบุคคลในครอบครัว เพื่อน
คนรู้จักใกล้ชิด และสังคม เมื่อองค์กรและตำแหน่งเป็นที่ยอมรับ จึงต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกนัก
ตรวจสอบภาษีที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพและเพิ่มเติมในการให้เงินประจำตำแหน่ง เพื่อเป็น
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะช่วยส่งผลดีต่อองค์กรให้มีความมั่นคงที่ยั่งยืน เมื่อมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบ
ถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงลึกที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี
กรมสรรพากรเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาในครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจในการทำวิจัยควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย
ใช้กลุ่มข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นหน่วยงานราชการอื่นๆหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
เพื่อจะได้ข้อมูลที่กว้างขวางและมีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในการศึกษานั้นมี
ความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. 2559. แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. งานนิพนธ์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. 2565. หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้าง

อัตรากำลัง. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565, จาก www.rd.go.th.

ทิพย์วดี บันลือพีช. 2561. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดตรัง. ค้นคว้าอิสระ สาขา วิชาเอกบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชญัญพร สุวรรณคาม. 2559. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัย

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นวินดา กิตติสุขธีรดา. 2563. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. ค้นคว้าอิสระ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นาถกมล พิมพานุช. 2564. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภายในสำนักงานสรรพากร
ภาค 2. คั่นคว้าวีอิสระ สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประเสริฐ อุไร. 2559. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ
(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- มรกต เจียรวงศ์ตระกูล. 2562. การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง (MBA). คั่นคว้าวีอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณชรินทร์ จิตรสมักร. 2559. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ: วิทยาลัยศึกษา สำนักบริหาร
กลางกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหาร
จัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุทธิคุณ วิริยะกุล. 2558. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- Taro Yamane. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York. Harper and Row
Publications.