

ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม
Happiness at work that affects the performance effectiveness
of Nakhon Phanom Area Revenue Office's officers

ปุณยนุช ชินจักร
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

PUNYANUT CHINNAJAK
E-mail : punyanut.cnj@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำนวน 80 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิจัย สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31 - 45 ปี สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นของความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.580) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.490) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.412)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม แต่ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความคิดคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ด้านแรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.826 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.2

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

ABSTRACT

This research is studied about Happiness at work that affects the performance effectiveness of Nakhon Phanom Area Revenue Office's officers. The aimed to study the happiness at work and achievement motivation that affects the performance effectiveness of Nakhon Phanom Area Revenue Office' officers. The researcher used the Simple Random Sampling and Questionnaires methods to consider the performance effectiveness of sample group on the officers at Nakhon Phanom Area Revenue Office were 80 people. Thus, the statistic of questionnaires showed the result following percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results showed that most of the sample group were female aged between 31-45 years old with single/widowed/divorced status, a bachelor's degree, the period of employment above 21 years and the average monthly income was between 25,001-40,000 baht. In addition, it was found that happiness at work ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.580), the achievement motivation ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.490) and the performance effectiveness were at good levels of their opinions. The result of hypothesis testing found that the personal factor with different gender, age, status, education, period of employment, income had no difference in their performance effectiveness. The happiness at work with feeling was not affected in their performance effectiveness but the happiness at work with thought – the achievement motivation by the achieve motive and the affiliation motive affected in their performance effectiveness. the performance effectiveness of Nakhon Phanom Area Revenue Office's officers significantly at 0.05. Thus, the dependent variable was the performance effectiveness of Nakhon Phanom Area Revenue Office's officers at 68.2 percent

Keywords: Happiness at work, Achievements Motivation, Performance Effectiveness, Nakhon Phanom Area Revenue Office

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐบาล โดยจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน หากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนเสียภาษีโดยสมัครใจและรัฐบาลไม่เข้ามาแทรกแซงการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรก็ไม่เกิดปัญหาในทางปฏิบัติมากนัก แต่ในปัจจุบัน เมื่อใดที่รัฐบาลต้องการใช้ประมาณในการบริหารประเทศมากขึ้น กรมสรรพากรมักจะรับภาระเพิ่มประมาณการจัดเก็บให้สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้กรมสรรพากร ต้องตรวจสอบการเสียภาษีของผู้เสียภาษีอย่างเคร่งครัดครบถ้วน เพื่อที่จะให้จัดเก็บภาษีอากรได้ตามประมาณการที่ได้รับมาจากรัฐบาล ซึ่งอธิบดีกรมสรรพากร ได้จัดประชุมสัมมนาผู้บริหารกรมสรรพากรทั่วราชอาณาจักร ในวันที่ 10 - 11 มิถุนายน 2562 เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นกรมสรรพากรคุณธรรม โดยได้นำผู้บริหารกรมสรรพากรทั่วประเทศประกาศเจตนารมณ์ด้วยอัตลักษณ์ "HAS" ดังนี้

1. ซื่อสัตย์ (H : Honesty) : การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และรักษาประโยชน์ส่วนรวม ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ หรือรับจ้างจากผู้เสียหายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. รับผิดชอบ (A : Accountability) : ความมุ่งมั่น ทุ่มเท กำกับงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ คอยให้คำปรึกษาที่ดีแก่ลูกน้อง และไม่ปิดความรับผิดชอบ
3. มอบใจบริการ (S : Service mind) : การให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาติดต่อรับบริการจากกรมสรรพากร

นอกจากนี้ อธิบดีกรมสรรพากรยังได้มอบนโยบายให้ผู้บริหารเร่งขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ D2RIVE (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Value และ Efficiency) เพื่อนำระบบดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data และนวัตกรรมใหม่ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรอย่างเข้มข้น ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรในการปรับตัวเป็นองค์กรที่มีความคล่องแคล่วว่องไว (Agile Organization) ตามวิสัยทัศน์ใหม่ของกรมสรรพากร ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 : กรมสรรพากรเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง ด้วยนโยบายของกรมสรรพากรที่ต้องการจัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม และบริการตรงใจ จึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและชำระภาษีของกรมสรรพากรเกิดขึ้นภายใต้ 9 ระบบดิจิทัล ดังนี้

1. Tax from Home ช่วยให้ภาคธุรกิจและประชาชนเข้าถึงการทำธุรกรรมภาษีได้ง่าย ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม
2. My Tax Account /e-Donation บัญชีรายการค่าลดหย่อนและสิทธิประโยชน์ทางภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เสียหาย เข้ามาตรวจสอบสิทธิค่าลดหย่อนภาษีต่าง ๆ ช่วยลดภาระในการเก็บเอกสาร ช่วยให้การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการคืนภาษีสะดวกรวดเร็วขึ้น
3. Aree Chatbot เป็นระบบที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาให้แก่ผู้เสียหายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา
4. Open API ให้ start up เข้ามามีส่วนร่วม โดยเชื่อมโยงระบบกับกรมสรรพากร ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการยื่นแบบและชำระภาษี ทำให้การยื่นแบบและเสียภาษีเป็นเรื่องง่าย
5. VRT on Blockchain ระบบการคืนเงินภาษีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติผ่าน Mobile Application ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีบล็อกเชนในการเชื่อมต่อข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้บริการได้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น
6. e-Tax Invoice & e-Receipt ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับที่จัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเวลาของผู้ประกอบการในการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีในรูปแบบใหม่
7. e-Withholding Tax ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำส่งข้อมูลและภาษีพร้อมการชำระเงินผ่านธนาคารที่เป็นผู้ให้บริการระบบฯ แทนการยื่นด้วยแบบกระดาษ
8. e-Stamp การชำระอากรแสตมป์เป็นตัวแทนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับตราสารอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเสียภาษีให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
9. Digital TAX Literacy เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรให้แก่ผู้เสียหาย ผู้ประกอบการ และประชาชน ในรูปแบบรายการ TAX Station เผยแพร่ บนเว็บไซต์กรมสรรพากร เพื่อเพิ่มความหลากหลายเพิ่มช่องทาง เพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้าถึงความรู้ภาษีอากรได้ง่ายขึ้น

ทรัพยากรในการบริหารงานวิชาทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2549, หน้า 87) มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ คน วัสดุ การจัดการ เงิน วิธีการปฏิบัติงาน ตลาด และเวลา เมื่อพิจารณาแล้ว จะเห็นว่า คนคือทรัพยากรในการบริหารที่มีความสำคัญที่สุด เพราะคนมีสมองมีสติปัญญา มีความรู้สึนึกคิด

และคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและบูรณาการเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกรวมทั้งกระแสการเปลี่ยนแปลงของการปฏิรูปการเมือง รัฐบาลจึงมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรคนเป็นหลักจึงได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาโดยลำดับ เพื่อให้คนหรือประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้ความสามารถและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (วีรภัทร์ โทจำปา, 2561)

บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์มากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นมีแนวทางที่หลากหลาย การสร้างองค์กรแห่งความสุขเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยธำรงรักษาทุนมนุษย์เหล่านั้นไว้กับองค์กร ที่จะสร้างความแตกต่าง และคุณค่าให้กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างองค์กรแห่งความสุขเป็นอย่างยิ่ง บทความนี้ได้ทบทวนความหมายแนวคิด และองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรแห่งความสุข พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรแห่งความสุขหรือ Healthy Workplace ควรต้องเริ่มต้นจากพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก โดยองค์กรจะเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่รายรอบให้เอื้อต่อความสุข ก่อนขยายอิทธิพลของความสุขในวงกว้างออกไป สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความร่วมมือของทุกคนที่จะสร้างองค์กรแห่งความสุขร่วมกัน จึงทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุขได้ โดยมีกระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข คือ การสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม พนักงาน และชุมชนให้เอื้อต่อการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ แสดงภาวะผู้นำ และสร้างความเชื่อมั่น และการที่ทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นคือ การที่ทุกคนในองค์กรได้ร่วมมือกันในการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่เริ่มแรก และมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรแห่งความสุขร่วมกัน ขณะที่การนำแนวคิดองค์กรแห่งความสุขมาใช้สำหรับประเทศไทยของภาคเอกชนและภาครัฐมีความคล้ายคลึงกัน ในส่วนของกลุ่มความสุขของตนเอง และความสุขของครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างในส่วนของกลุ่มความสุขขององค์กร/สังคม โดยที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างองค์กรแห่งความสุข (ก้านทอง บุหระ, 2560)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามประเภท และสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกขององค์กร ปัจจัยที่นับได้ว่าเป็นปัจจัยร่วมที่ทุก ๆ องค์กรมักจะทำให้มีความสำคัญในปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลที่อยู่ในองค์กรกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นต้น ส่วนกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล และสภาพแวดล้อมขององค์กรจะมีหลาย ๆ ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากมีผลการวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาวิจัยทางด้าน การค้นคว้าความสัมพันธ์ และเป็นที่น่าสนใจแล้วว่าปัจจัยต่าง ๆ อาทิ เช่นวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ขวัญและกำลังใจ ความสามัคคีในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ฯลฯ จะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น (ขวัญดวง เกตุมณี, 2560) ในทุกสถานการณ์ ประสิทธิภาพก็ยังคงมีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทุกคนดีขึ้น และทำให้ผลงานออกมาดีขึ้นเช่นกัน ซึ่งจะทำให้กรมสรรพากรมีศักยภาพในการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทาง นโยบาย และแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเกิดประสิทธิผลที่มีความเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

สมมุติฐานงานวิจัย

สมมุติฐาน 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ต่างกัน

สมมุติฐาน 2 ความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่ความสัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจน่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ที่ปฏิบัติงานจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 100 คน โดยอ้างอิงจากข้อมูลอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 100 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 80 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
- ความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความรื่นรมย์ในงาน ความพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ด้านคุณลักษณะประจำตัว (คุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร : HAS) ด้านความร่วมมือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านผลปฏิบัติงานโดยรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่นครพนม

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ชนิกานต์ กระแก้ว (2560) ได้สรุปว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความสุขทางใจที่เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกพอใจในชีวิต พึงพอใจในงาน มีความสนุกสนานและกระตือรือร้นในการทำงาน

ทศวรรณ ขาวพราย (2560) ได้สรุปว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่บุคคลมีการรับรู้ มีความรู้สึก มีการตอบสนองที่ดี ต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกเชิงบวก มากกว่าเชิงลบ เกิดความรื่นรมย์ ความพึงพอใจ และความกระตือรือร้นกับภารกิจหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้างาน และองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจใน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้เห็นคุณค่าในงานของตน จนเกิดความภาคภูมิใจ ความรับผิดชอบในงาน และใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะนำไปสู่ผลของการปฏิบัติงานที่ดี

สุมาลี ดวงกลาง (2560) ได้สรุปว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินสนุกสนาน กระตือรือร้นในงานที่ทำ มีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รับรู้งานที่ตนทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นค่าของงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2554) กล่าวว่า ความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ มี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement หรือ nAch)
2. ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for affiliation หรือ nAff)
3. ความต้องการอำนาจบารมี (Need for power หรือ nPow)

McClelland กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะทำให้บุคคลในอาชีพต่าง ๆ ประสบความสำเร็จในชีวิตหรือหน้าที่การงานนั้น เกิดจากความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในงานที่บุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ จะมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อสามารถเอาชนะก็จะประสบความสำเร็จ จะมีความสบายใจหรือภูมิใจ ถ้าหากไม่สำเร็จ ก็จะมีรู้สึกวิตกกังวล แต่ก็จะมีมุ่งมั่นทำงานต่อไป แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้สามารถกระตุ้นให้มีขึ้นในบุคคลได้ นอกจากนี้ McClelland ได้เน้นถึงแรงจูงใจทางสังคม 3 ประเภท คือ (McClelland, D.C., 1985: 8)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ซึ่งก็คือความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยพยายามแข่งกับมาตรฐานอันดีเลิศ ความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบหรือรักใคร่ชอบพของผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ เพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุตามความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Richard M. Steers (1997 : p. 55) ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การบริหารงานและใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น คือความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การโดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะของ พนักงานในแต่ละคนซึ่งสามารถถูกปัจจัยภายนอกเข้ามาแทรกแซงได้ เช่น ปริมาณงานที่ได้รับ สภาพการทำงาน เป็นต้น

Richard M. Steers (1981 : p. 406 - 407) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การได้แก่

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้
2. คุณภาพงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีมาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการในการผลิตชิ้นงาน
3. ความรู้เกี่ยวกับงาน หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ในงานที่ทำให้มีความชำนาญ ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะรวมถึงความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานในงานที่ได้รับมอบหมาย
4. คุณลักษณะประจำตัว หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นลักษณะเฉพาะในการทำงานของพนักงานอันบ่งบอกถึงความถนัดในงานแต่ละด้าน
5. ความร่วมมือ หมายถึง ความพร้อมใจช่วยกันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จเป็นการช่วยเหลือด้วยความสมัครใจแม้จะไม่มีหน้าที่โดยตรง
6. ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อบุคคลอื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเชื่อและการพึ่งพากัน
7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การค้นหาแนวทางใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ แตกต่างกันไปมาใช้ ในการแก้ปัญหา ความคิดริเริ่มเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการแสวงหาแนวทางใหม่ การปรับปรุงแนวทางใหม่ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว

8. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม หมายถึง การพิจารณาผลการดำเนินงานทั้งหมดที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

เฉลิม สุขเจริญ (2557) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ คือ การจัดการที่จะต้องหาความสมดุลจากความแตกต่างของ ทั้ง 3 ประสิทธิภาพ ซึ่งในหลายๆ ผลการทดสอบประสิทธิภาพเกิดขึ้นในรูปแบบที่ขัดแย้ง เช่น บุคลากรได้รับเงินเดือนที่สูง ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้นและลดการลาออก แต่ก็ยังมีผลกระทบอื่นตามมาคือบุคลากรขวนขวายที่ในส่วนที่ พวกตนรับผิดชอบ ซึ่งเหมือนกันกับการใช้อำนาจในการบังคับให้บุคคลปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อาจมีผลทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจริงเพียงชั่วขณะ แต่สิ่งที่จะตามมาคือการออกจากงาน และเกิดความเครียดในการทำงานตามมา ดังนั้น การจัดการจึงต้องใช้กระบวนการทั้ง 3 ประสิทธิภาพและการหาความสมดุลเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อองค์การมากที่สุด

อาภรณ์ อ่อนคง (2560) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการ ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎี องค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (Zamuto, 1982)

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากร มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่า องค์การสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงษ์ นิมเกิดผล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการทำงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่าปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในองค์ประกอบด้านการคล้อย มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด อาจทำให้เชื่อได้ว่าผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ส่วนใหญ่มีการใช้รูปแบบภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพในการดูแล ซึ่งอาจจะเป็นที่มาของความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะประเด็นเรื่องผู้นำช่วยสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรูสึกอยากทำงานจากสภาพแวดล้อมจูงใจให้ทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในการทำงานตามมา รวมถึงความสุขในการทำงานยังเป็นพลังอารมณ์ในทางบวก ความรูสึกสดชื่น การมีชีวิตชีวา โดยประสบการณ์ด้านความสุขของพนักงาน และความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ และความสุขของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งสามารถอธิบายได้จากปัจจัยด้านความสุขในการทำงานในส่วนด้านความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความพึงพอใจในงานระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในเรื่องต่าง ๆ คือ การมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน และรองลงมาคือการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เชื่อได้ว่า จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากการทำงานและได้ใช้ศักยภาพของตนเอง จะทำให้ตนเองเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดการยอมรับจากทั้งตนเองและสังคม จึงทำให้เกิดความรูสึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมายส่งผลให้ตนเองมีความสุขในการทำงาน

เฉลิม สุขเจริญ (2557) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความก้าวหน้าด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขาดงาน ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก และด้านทัศนคติของบุคคล ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ภรณ์ ไจวงค์ (2559) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านอัตราค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบาย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สมันประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินจังหวัดลำปาง โดยมีนัยสำคัญที่ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ด้วยวิธีแบบง่าย (simple random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลทั่วไป ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความสุขในการทำงาน ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำแนกตาม เพศ และสถานภาพ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความกระตือรือร้นในงาน รวมทั้งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิผลมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ด้านคุณลักษณะประจำตัว (คุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร : HAS) มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด ส่วนด้านความไว้วางใจ ด้านความร่วมมือ ด้านผลปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านปริมาณงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านแรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

3.2 ความสุขในการทำงาน ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม

ตารางที่ 1

ตารางแสดงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Y_T)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.
1. ความรื่นรมย์ในการทำงาน	0.109	1.297	0.199
2. ความพึงพอใจในงาน	0.032	0.349	0.728
3. ความกระตือรือร้นในงาน	0.153	1.771	0.081
4. แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ	0.137	2.157	0.034*
5. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	0.214	3.495	0.001*
6. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	0.048	0.703	0.484
ค่าคงที่	1.314	5.463	0.000*

$R = 0.826$, $R^2 = 0.682$, $SEE = 0.242$, $F = 26.128$, $Sig. = 0.000^*$

* = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตามสมการจะมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านแรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ และด้านแรงจูงใจใฝ่ความสัมพันธ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.826 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.2 สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$Y_T = 1.314 + 0.109X_1 + 0.032X_2 + 0.153X_3 + 0.137X_4 + 0.214X_5 + 0.048X_6$$

0.000* 0.199 0.728 0.081 0.034* 0.001* 0.484

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม โดยภาพรวม มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระดับมาก

1.1 ด้านปริมาณงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยปัจจัยค้ำจุนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรมพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความทันเวลา และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

1.2 ด้านคุณภาพของ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่าสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างเป็นประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีมาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการในการผลิตชิ้นงาน และสอดคล้องกับ กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับดีมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านปริมาณงานและด้านการทันเวลาตามลำดับ

1.3 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่ามี ความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ในงานที่ทำ มีความชำนาญความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะรวมถึงความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานในงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ Gibson (1991 : p. 28) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual Effectiveness) มีสาเหตุมาจาก ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) ของบุคคลในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับ สิทธิกร กมลასน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม โอเชียนเวิร์ล กรุงเทพ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม โอเชียนเวิร์ล กรุงเทพ จำกัด โดยรวม 9 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) รองลงมาคือด้านความสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) ด้านความชำนาญในงานที่ทำและ ด้านการพัฒนางานอยู่เสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) ด้านความสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)

1.4 คุณลักษณะประจำตัว (คุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร : HAS) พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะประจำตัว (คุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร : HAS) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่ามี การอุทิศเวลาให้กับทางราชการ ปฏิบัติตามระเบียบ มีความขยันหมั่นเพียร และชื่อสัตย์สุจริต อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ (Honesty) มีความมานะ อดทน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในหน้าที่การงาน(Accountability) มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กระทำการสิ่งต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และให้บริการด้วยความเสมอภาค (Service Mind) สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านคุณลักษณะประจำตัว หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นลักษณะเฉพาะในการทำงานของพนักงานอันบ่งบอกถึงความถนัดในงานแต่ละด้าน

1.5 ด้านความร่วมมือ พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่า ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านความร่วมมือ หมายถึง ความพร้อมใจช่วยกันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จเป็นการช่วยเหลือด้วยความสมัครใจแม้จะไม่มีหน้าที่โดยตรง และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ ศิริรัตนานนท์ (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์กัน 22 กรณีจากทั้งหมด 36 กรณี อนึ่งจากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อหาปัจจัยหลักที่ใช้เป็นตัววัดประสิทธิผลของการทำงาน และนำมาหาความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.6 ด้านความไว้วางใจ พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่า ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นที่ถูกต้องด้วยเหตุผลและเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อบุคคลอื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเชื่อและการพึ่งพา

1.7 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีความเห็นว่า ได้วางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบทุกขั้นตอน มีความคิดริเริ่มและหาวิธีการ ตลอดจนเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การค้นหาแนวทางใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ แตกต่างกันไปใช้ในการแก้ปัญหา ความคิดริเริ่มเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการแสวงหาแนวทางใหม่ การปรับปรุงแนวทางใหม่ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับ สิทธิกร กุมภักดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีพังโคนพิชญการ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีพังโคนพิชญการ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วยด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีพังโคนพิชญการ ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ได้รับทราบจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนก่อนปฏิบัติงานนั้น ๆ และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีพังโคนพิชญการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบประเมินสมรรถนะครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการกำหนดความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของครู และการประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างแบบทดสอบเพื่อประเมินสมรรถนะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามโครงการยกระดับคุณภาพครูทั้งระบบ : กิจกรรมจัดระบบพัฒนาครูเชิงคุณภาพเพื่อการพัฒนาครูรายบุคคล

1.8 ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ที่ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard

M. Steers ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม หมายถึง การพิจารณาผลการทำงานทั้งหมดที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ขวัญดาว เกตุมณี (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วยประสิทธิผลระดับบุคคล ประสิทธิผลระดับกลุ่ม และประสิทธิผลระดับองค์กร

2. ผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ผู้บริหารเร่งขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ D2RIVE (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Value และ Efficiency) เพื่อนำระบบดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data และนวัตกรรมใหม่ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรอย่างเข้มข้น ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรในการปรับตัวเป็นองค์กรที่มีความคล่องแคล่วว่องไว (Agile Organization) ตามวิสัยทัศน์ใหม่ของกรมสรรพากร ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 : กรมสรรพากรเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง ด้วยนโยบายของกรมสรรพากรที่ต้องการจัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม และบริการตรงใจ จึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและชำระภาษีของกรมสรรพากร ขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นกรมสรรพากรคุณธรรม รวมถึงผู้บริหารกรมสรรพากรทั่วประเทศได้ประกาศเจตนารมณ์ด้วยอัตลักษณ์ "HAS" ชื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ เป็นการวางแผนนโยบายการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมตามปัจจัยส่วนบุคคลทุกระดับแล้ว สอดคล้องกับ วัฒนยมนาภ จิรเมธีพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานสงเคราะห์จังหวัดปทุมธานี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าระดับเงินเดือน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนปีที่ทำงาน และการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่นครพนม สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกละในขณะทำงาน ได้แก่ ความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิผลได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านความรู้สึกละในขณะปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากความสามารถในการจัดการความรู้สึกละที่เกิดขึ้นขณะทำงานให้มีสภาวะพร้อมที่จะทำได้ในทุกสถานการณ์ ไม่สอดคล้องกับ พงษ์สันต์ ต้นหยง, จิตภาภา ธีรศิริกุล, นพพร จันทร์นาชู (2560) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการพบว่า การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการผ่านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R^2) ของสมการโครงสร้างพบว่าตัวแปรอิสระ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางวิชาการ ได้ร้อยละ 38

3.2 ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นด้วยความคิดในขณะปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลสูงสุด อย่างสุดความสามารถ โดยตั้งความคาดหวังในความสำเร็จ และมีความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ เฉลิม สุขเจริญ (2557) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความก้าวหน้า ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขาดงาน ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก และด้านทัศนคติของบุคคล ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

3.3 ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นด้วยความคิดในขณะปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมโดยส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง ที่มีอบอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดสำหรับความคิดที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ไม่สอดคล้องกับ ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน และวีโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน อีกทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานเช่นกัน สำหรับการทดสอบตัวแปรกำกับพบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1. แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรม เพิ่มพูน พัฒนาความรู้ และ ควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทาง การพัฒนาทักษะที่ตรงกับความต้องการ ในตำแหน่งงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความก้าวหน้า รวมถึงการพิจารณามอบรางวัล จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดการรับรู้ถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานชัดเจนยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจใฝ่ความสัมพันธ์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญและส่งเสริมเรื่องการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน การจัดกิจกรรม สัมมนา ขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน และรู้จักกันมากขึ้น ซึ่งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงวิธีการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป
2. ควรศึกษากับบุคลากรเจ้าหน้าที่ในส่วนกลาง เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. ควรทำการวิจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ(2562).กรมสรรพากรของค์กรคุณธรรม พร้อมเดินหน้าเข้มขันขับเคลื่อนองค์กรด้วยดิจิทัล. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/837448>
- ก้านทอง บุหระา.(2560). องค์กรแห่งความสุข: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักกบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิทยบริการ ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.
- ขวัญดาว เกตุมณี. (2560).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี.งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉันทวรรณ เอ็งฉวน และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560), อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร. บทความย่อ, วารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2556). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- บรรจง โตเปาะ. (2559), ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พงษ์สันต์ ต้นหยง, จิตภา ธิศิริกุล, นพพร จันทร์นำชู. (2560), อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการ. บทความย่อ, วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ : ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิตินันท์ กมลเนตร์. (2561), การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร วิชาวุฒยาลัย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559), แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม :กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560), **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.** การค้นคว้าอิสระ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โมลี สุทธิโมลีโพธิ. (2563), **ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.** บทความ วารสารพุทธ จิตวิทยา ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2563), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรราชวิทยาลัย.
- รวีวรรณ นันทานนท์ (2556), **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง.** งานนิพนธ์ รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรวัตร ชาตรีวิศิษฐ์. (2554), **ภาวะผู้นำ (1).** กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อังทรัพย์ การพิมพ์.
- ลฎาภา ธนจิรทีปต์. (2559), **อิทธิพลภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมของหัวหน้าที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการภาคพื้น และประสิทธิผลองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วัฒน์ชนาภา จิระเมธีพันธ์. (2554), **ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสถานสงเคราะห์ จังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. (2555), **ความสัมพันธ์ระหว่างความสุกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560), **ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาล ราชทัณฑ์.** สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) (2564). **กรมสรรพากรหน่วยงานระดับกรมที่ได้รับโล่รางวัล DG Awards 2020.** [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2564, จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-channel/48452/>
- อาทิตยา เหลืองมั่นคง. (2559), **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทในเครือ สمارท์แลนด์ แอสเสท กรุ๊ป.** สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- อาภรณ์ อ่อนคง (2562). **ประสิทธิผล.** [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2564, จาก http://apom123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html