

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL
OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 22

นันทวัน สมหมาย
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nanthawan Sommai

Email : 6314154074@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 160 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานข้าราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.342) และ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.489) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ร้อยละ 20.90 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ABSTRACT

The objective of this research was to study the factors affecting performance efficiency of personnel of Bangkok Area Revenue Office 22. The samples of this study were 160 personnel. They were selected through simple random sampling. The research was quantitative research. The research instrument was a questionnaire. Frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis were the statistics used to analyze data.

The results of the research found that most of the participants were females aged between 30 – 40 years old with the bachelor's degree position government officers had working experience between 6 – 10 years. And results, it was found that the motivation factors for performance and performance efficiency factors were at high levels of their opinions ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.342) and ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.489) respectively.

The results of hypothesis testing found that motivation factors affected performance efficiency of personnel of Bangkok Area Revenue Office 22, had a statistical significance level at 0.05. R Square of the model was found as 0.209. Showed that independent variables i.e. motivation factors affected performance efficiency of personnel of Bangkok Area Revenue Office 22 at 20.90 percent. When considered each factors found that there were 2 aspects of motivation factors i.e. job characteristics for which the personnel were perform and work success affected performance efficiency of personnel of Bangkok Area Revenue Office 22.

Keyword : Motivation factors, Performance efficiency, Bangkok Area Revenue Office 22

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนแต่มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน และให้เกิดจุดมุ่งหมายของความสำเร็จในองค์กร แต่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่จะเป็นแรงจูงใจและสิ่งสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กรส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

แรงจูงใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆออกมาในเชิงบวก เช่น ความมุ่งมั่นที่จะก้าวทันอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงลบ

เช่น มีสภาพแวดล้อมที่ทำให้ไม่สบายใจ ทำให้ทำงานได้อย่างเฉื่อยชา ไม่ตั้งใจ ไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานต่างๆ และผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นหน่วยงานภายใต้กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ที่ตั้งอยู่เลขที่ 72 อาคารโทรคมนาคมบางรัก ชั้น 21 – 22 ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งรับผิดชอบควบคุมและกำกับดูแลในพื้นที่เขตบางรัก มีภารกิจในการวางแผนการจัดเก็บภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การคืนภาษี และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานพื้นที่สาขาบางรัก 1 – 3 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานในสำนักงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากร 1 ใน 4 ของการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลดีต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 รวมไปถึงวิธีการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ซึ่งสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีจำนวนทั้งหมด 235 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 149 คน แต่เพื่อเป็น

การป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 160 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยมุ่งใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายทางการบริหาร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) อังโน พลิติสธิ อูทุม (2559) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ รวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ ปริมาณงานตามความมุ่งหวังขององค์กร ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรต้องจัดการเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสม องค์กรต้องมีการพัฒนาระบบในการปฏิบัติงานอย่างดี ให้สะดวกต่อการทำงานเพื่อให้ได้งานไม่ผิดพลาดและทันเวลา

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ องค์กรต้องมีการใช้จ่ายที่ สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้มา และต้องให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ และเป็นการเพิ่มรายได้และกำไรอย่างสูงสุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วีชริศ เจริญกุล (2563) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจอีกด้วย ซึ่งขวัญและกำลังใจเป็นแรงผลักดันที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมุ่งหวังถึงความก้าวหน้า รายได้ ความมั่นคงในอาชีพที่รับผิดชอบ เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory) อ้างในกมลพร กัลยาณมิตร (2559) ซึ่งได้กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยจูงใจที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เดิมชื่อว่า สำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ 2 จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2521 เพื่อเป็นหน่วยงานการบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นแห่งที่ 2 ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสำหรับท้องที่ยานนาวา และเขตบางรัก ต่อมาในปี พ.ศ.2539 กระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวงการคลังกำหนดและแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรใหม่ รับผิดชอบการบริหารจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่บางรักเพียงเขตเดียว โดยแบ่งพื้นที่การบริหารจัดเก็บภาษีออกเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1 - 3 ในวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ได้ทำการย้ายสำนักงานมาเช่าอยู่ ณ อาคาร CAT Tower ชั้น 21 - 22 เลขที่ 72 อาคาร กสท โทรคมนาคม ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 มาจนถึงปัจจุบัน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีภารกิจในการวางแผนการจัดเก็บภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การคืนภาษี และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของสำนักงานพื้นที่สาขาบางรัก 1 – 3

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจาย ความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหมด 235 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) และ ต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148.03 คน อย่างน้อยต้องใช้ 149 คน แต่เพื่อเป็นการป้องกัน ความไม่สมบูรณ์ที่เกิดจากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 160 ตัวอย่าง และการใช้การ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานข้าราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.342) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= 0.523) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.431) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.506) ส่วนระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.613) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.675) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.510) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.608) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.653) ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.584) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.682) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.489) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ท่านเข้าใจระบบงานขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.788) ส่วนระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.16$,

S.D. = 0.765) ท่านมีการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.819) ท่านมีวิธีในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.836) และท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.767) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig
ความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.172	0.175	2.096	0.038*
การได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	0.066	0.082	0.908	0.365
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_3)	0.197	0.238	2.922	0.004*
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (X_4)	-0.044	-0.064	-0.757	0.450
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X_5)	0.063	0.091	1.016	0.311
นโยบายองค์กรและการบริหาร (X_6)	0.014	0.019	0.238	0.813
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (X_7)	0.006	0.007	0.087	0.931
ความมั่นคงในการทำงาน (X_8)	0.008	0.012	0.146	0.884
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9)	0.025	0.040	0.464	0.643
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (X_{10})	0.044	0.071	0.775	0.440
ค่าคงที่	1.800		4.278	0.000*

$R = 0.457$, $R^2 = 0.209$, $SEE = 0.388$, $F = 3.932$, $Sig = 0.000$, $*P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ได้ร้อยละ 20.90 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามี 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Beta = 0.238) และด้านความสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.175) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องมาจากบุคลากรรู้สึกว่าการทำอยู่ เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ รวมทั้งได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ น่าสนใจอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และงานมีความท้าทายและมีอิสระในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากบุคลากรมีความรู้สึกยินดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่สำเร็จ บุคลากรมีการนำทักษะ ความรู้ไปใช้ในการทำงานจนประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และมีความพยายามแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานนั้นให้สำเร็จได้ทันเวลา

ปัจจัยจูงใจที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมักแสดงความชื่นชมยินดียกย่องชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จ และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถและผลงานของบุคลากร ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุดคืออยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริศนา พิมพา (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติอยู่เสมอ

ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากบุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายที่จะทำให้สำเร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งมีอิสระในการใช้ความคิดในการปฏิบัติงาน และมุ่งที่ผลลัพธ์ของงานที่จะให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่อยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนภรณ์ พรรณราย (2565) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าจะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานและการจูงใจเพื่อนร่วมงานให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นพลังที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรคในการทำงานไปในทิศทางที่ต้องการ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากบุคลากรสามารถพัฒนาทักษะความรู้ต่างๆจากงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งผลงานของบุคลากร ทำให้ได้รับพิจารณาในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่อยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ และบุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา เป็นต้น

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากองค์กรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติอย่างยุติธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน และองค์กรมีการกำหนดนโยบายและแบบแผนการปฏิบัติงานในการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่อยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยจูงใจด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหน่วยงานมี

การกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ รวมทั้งหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดความรับผิดชอบ ขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน่วยงานได้มีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมกับบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เมื่อบุคลากรประสบปัญหา จะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ รวมทั้งบุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในองค์กรที่ทำงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ และบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุดคืออยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก บุคลากรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีเงื่อนไขหรือไม่มีปัญหา รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือคำแนะนำ คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน และองค์กร มีความสัมพันธ์ มีความสามัคคีกันอย่างดี

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่งานที่บุคลากรปฏิบัติ มีความมั่นคงดี รวมทั้งบุคลากรมีความตั้งใจจะปฏิบัติงานในองค์กรจนเกษียณอายุ และองค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในด้านการงานและการเงิน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุดคืออยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริศนา พิมพา (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมีความภูมิใจและผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งมีหลักประกันของความมั่นคงในการทำงานจนถึงวัยเกษียณ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีแสงไฟสว่างเพียงพอ มีความสะอาดและปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่สุดคืออยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย สถานที่ตั้งขององค์กรสามารถใช้พื้นที่ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนขององค์กรมีความเหมาะสม บุคลากรรู้สึกมีความพึงพอใจ ในค่าตอบแทน สวัสดิการ และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นมากที่อยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐวทร เป็งวันปลูก (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่าปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน เงินเดือน ตามความรู้ ความสามารถและเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่บุคลากรได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสม ไม่แตกต่างจากองค์กรอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ควรมุ่งเน้นการวางแผนวิธีการทำงาน การมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติ ควรให้งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร พร้อมทั้งมีการชี้แจง ปฐมนิเทศบุคลากร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมทั้งให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ จนเกิดผลสำเร็จ

2. ความสำเร็จในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เป็นอันดับสอง ดังนั้นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ควรมุ่งเน้นต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยมีจัดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ และผู้บังคับบัญชาควรมีความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางการแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่นวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อมาประกอบการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารองค์กรเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากร เฉพาะแต่ละส่วนงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาจเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความต้องการของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการนำไปวางแผนกลยุทธ์องค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). *แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2566, จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_3/6_3_13.pdf
- ณัฐวัตร เป้งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปรีศนา พิมพา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระแก้ว*. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วัชรวิศ เจริญกุล. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22. (2565). ข้อมูลและประวัติสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://pak3.rd.go.th/st22/93.html>
Taro Yamane. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed.)*. New York: Harper & Row
Publishers.