

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5  
Factors Affecting Job Motivation of Personnel under Revenue Office Region 5

มณฑิตา ทิตประดับ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Moltita Titpadub

E-mail : 6514154173@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

### บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 และ (3) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวน 372 คน ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านแบบการบริหาร และด้านทักษะ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมุ่งมั่น ด้านการมีทิศทาง และด้านการมีเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน และด้านความพยายาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน และสำนักงานสรรพากรภาค 5

## ABSTRACT

The objectives of the study on “Factors Affecting Job Motivation of Personnel under Revenue Office Region 5” is (1) To study job motivation of Personnel under Revenue Office Region 5 classified by personal factors. (2) To study organizational structural factors affecting job motivation of Personnel under Revenue Office Region 5 and (3) To study the motivation level in the work performance of Personnel under Revenue Office Region 5 The sample group is personnel under Revenue Office Region 5, including civil servants, government employees. and 372 permanent employees. Taro Yamane's calculation principle was used by distributing a questionnaire to the sample group. Convenience Sampling was used. The research tool was a questionnaire. The statistics tools used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance, and multiple regression analysis.

The study indicated that significant statistical differences in motivation of Personnel under Revenue Office Region 5 based on varying average monthly incomes. However, motivation does not significantly differ among personnel with different demographics such as gender, age, marital status, education level, and length of service. Regarding organizational structural factors within the structure, strategy, staff, style, and skills significantly affect motivation of Personnel under Revenue Office Region 5 at a 0.05 significance level. Overall, motivation levels of Personnel under Revenue Office Region 5 are found to be highest in areas such as commitment, direction, and goals, while effort shows moderate levels of agreement.

**Keywords:** Motivation, Performance, and Revenue Office Region 5

## บทนำ

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพยายามทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และสิ่งหนึ่งที่จะควบคู่กับองค์กรและเป็นพลังสำคัญให้การปฏิบัติงานให้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น คือ บุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์อันเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิดและมีศักยภาพในตัวเอง มีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้า ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ถ้าหากบุคลากรมีแรงจูงใจจะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานได้อย่าง

แท้จริงส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ (วารสาร วังเมธากุล และทัศนีย์ สุนทร, 2566)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งนโยบายและกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนกรมสรรพากร จึงมุ่งเน้นการขับเคลื่อนเพื่อต่อยอดการทำ Digital Transformation ที่วางไว้ โดยมุ่งเน้นความรวดเร็วและผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ยกระดับการให้บริการอย่างเป็นระบบสู่การบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้เป้าหมายในการขับเคลื่อนกรมสรรพากรสู่การเป็น “oneRD” ในทุก ๆ มิติ (กรมสรรพากร, 2567)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5
3. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5
3. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร น่าจะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เซอร์เมอร์ฮอร์น; ฮันท์ และ ออสบอร์น (Scdhermerhorn; Hunt & Osborn, 1997, อ้างถึงใน ฌัฐดนัย ไทยถาวร, 2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในของบุคคลที่ทำให้เขาทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ และสติปัญญาทำงานให้สำเร็จ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, อ้างถึงใน รังสรรค์ ทองดี, 2557 ) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ความต้องการจูงใจในการทำงาน จึงเกิดเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, อ้างถึงใน สุพานี สังข์ทอง, 2564) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแรงผลักดันที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ

บราวน์ (Brown, 1980, อ้างถึงใน วรพจน์ สิงหราช, 2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในซึ่งประกอบด้วยอารมณ์ความปรารถนา จึงเป็นสาเหตุให้คนแสดงออกมาเป็นปริมาณมากหรือน้อยไม่เท่ากัน

วอเตอร์ (Walter, 1978, อ้างถึงใน พัทรี พันธุ์แดงไทย, 2564) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

ดังนั้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ช่วยกระตุ้นพฤติกรรมทั้งภายนอกและภายใน ทำให้คนมีความพยายามที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อเป็นสิ่งที่เสริมสร้างความมุ่งมั่น และแรงบันดาลใจที่ทำให้คนทำงานเต็มที

#### องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Gary Johns (1996) อธิบายว่าแรงจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ความพยายาม หมายถึง การใช้ความพยายามในการทำงานหรือปฏิบัติตนอย่างมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ มันเป็นการมุ่งมั่นในการใช้ความพยายามเพื่อเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบากที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน การพยายามมักจะแสดงถึงความตั้งใจที่เข้มงวดและความพยายามในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถปรับตัวไปสู่สิ่งที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความมุ่งมั่น หมายถึง ความตั้งใจหรือการมุ่งมั่นที่มากขึ้นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มันเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงความกระตือรือร้นและความอดสาหะในการพัฒนาตนเองหรือในการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตั้งใจไว้ ความมุ่งมั่นสามารถเป็นการรับรู้ถึงเป้าหมายที่ต้องการเติบโต ความก้าวหน้า การพัฒนาส่วนตัว

3. การมีทิศทาง หมายถึง การมีเป้าหมายหรือแผนการที่ชัดเจนในชีวิตหรือในการทำงาน เป็นการกำหนดทิศทางหรือเส้นทางที่ต้องการไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จที่ตั้งไว้ การมีทิศทางช่วยให้คนสามารถมุ่งมั่นในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระเบียบ ซึ่งมันส่งผลให้เกิดความมั่นคงและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ

4. การมีเป้าหมาย การมีเป้าหมายมักเป็นกระบวนการที่ทำให้คนสามารถมุ่งมั่นและมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง หรือในการดำเนินชีวิตในทิศทางที่มีความหมายต่อตนเอง การมีเป้าหมายชัดเจนช่วยให้คนสามารถวางแผนและดำเนินการในทิศทางที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตั้งใจไว้

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร**

Waterman, Peters, & Phillips (1980) แบบจำลอง 7-S McKinsey เป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกิดจากการศึกษาของ Waterman, Peters, และ Phillips (1980) ได้ทำการอธิบายถึงความสำเร็จของธุรกิจระดับโลกที่ให้ความสำคัญปัจจัยทั้ง 7 ประการที่ธุรกิจควรร่วมกันพิจารณาถึงความสอดคล้องมากกว่าที่จะพิจารณาเพียงแค่โครงสร้างของธุรกิจ โดยความเชื่อมโยงดังกล่าวประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. โครงสร้าง (Structure) เป็นองค์ประกอบแรกก่อนที่จะเชื่อมโยงไปประเด็นอื่น ๆ สืบเนื่องจากองค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับประเด็นที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการของธุรกิจ อันได้แก่ ความยืดหยุ่นและการจัดแบ่งหน้าที่ เรื่องของความยืดหยุ่นนั้นธุรกิจไม่จำเป็นต้องยึดติดกับโครงสร้างในรูปแบบของการรวมศูนย์กลางข้อมูลและการตัดสินใจ (Centralized) หรือการกระจายข้อมูลและการตัดสินใจ (Decentralized) เพราะสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนไปจึงส่งผลให้ธุรกิจควรให้ความสำคัญความยืดหยุ่นตามสถานการณ์มากกว่าการยึดติด นอกจากนี้เรื่องของการแบ่งโครงสร้างตามหน้าที่ธุรกิจไม่จำเป็นต้องจำกัดในฝ่ายหรือรูปแบบเดิมแต่ควรมองที่ความสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจ อย่างไรก็ตามเพียงแค่การให้ความสำคัญกับโครงสร้างไม่เพียงพออีกต่อไป สิ่งต่อไปที่ต้องพิจารณาให้สอดคล้องด้วยเช่นกัน นั่น ได้แก่ เรื่องของกลยุทธ์

2. กลยุทธ์ (Strategy) ธุรกิจสามารถสร้างความสำเร็จในการแข่งขันได้หากพิจารณากลยุทธ์ที่ใช้ให้มีความสอดคล้องกับโครงสร้างที่ได้นำมาใช้เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าในเรื่องของความโดดเด่นในการดำเนินกิจการ แต่ยังคงเห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญและจะเข้ามาส่งเสริมสองปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นที่ควรนำมาพิจารณาด้วยเช่นกัน นั่น ได้แก่ ระบบ

3. ระบบ (System) ระบบที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจในการดำเนินกิจการล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดสรรเงินทุนและต้นทุน ระบบการฝึกอบรม ระบบการบันทึกรายการทางบัญชี อันเนื่องจากเมื่อธุรกิจได้ประสบปัญหาในหน่วยงานหรือฝ่ายงานใด ๆ ก็ตามที่มาจากการกำหนดโครงสร้าง แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าเราจะต้องรื้อโครงสร้างใหม่ทั้งหมด แต่เพียงแค่พิจารณาระบบต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยข้างต้นก็จะสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อโครงสร้าง กลยุทธ์ และระบบมีความสอดคล้องกันแล้วนั้นกิจการยังคงดำเนินการได้อย่างไม่เต็มที่หากปราศจากผู้ดำเนินการหลักหรือนักคิดรูปแบบในการบริหารกิจการ

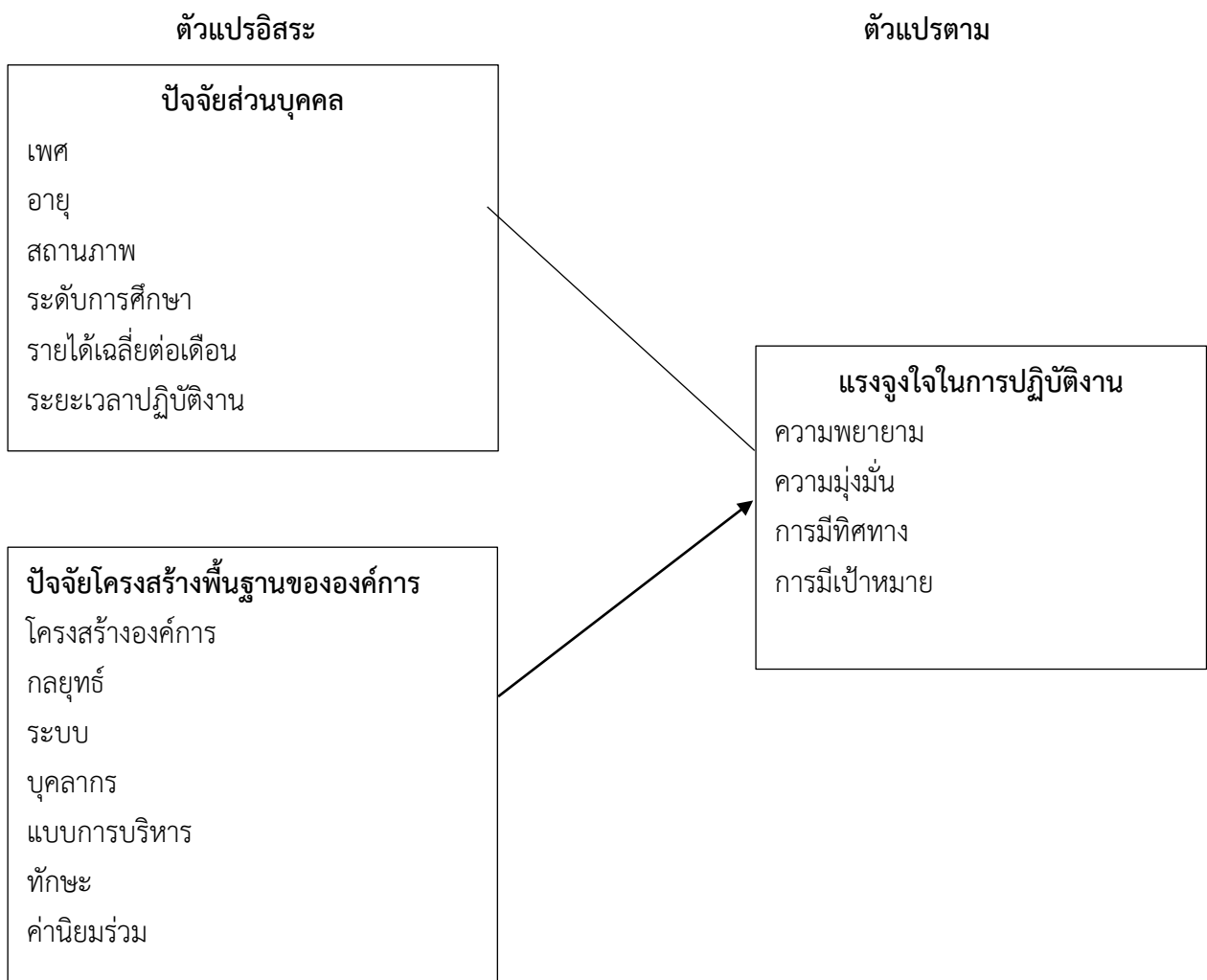
4. รูปแบบการบริหาร (Style) รูปแบบการบริหารของผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันกับเรื่องของการคิดค้นในการขับเคลื่อนของธุรกิจ รูปแบบการบริหารนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจ ซึ่งมีความกดดันในเรื่องของเวลามาเป็นตัวกำหนดเพื่อที่จะนำไปสู่การสร้างความแตกต่างท่ามกลางการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ

5. บุคลากร (Staff) สำหรับองค์ประกอบนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม ทศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยบุคลากรจะต้องมีสิ่งกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกับรูปแบบการบริหารอันนำไปสู่การสนับสนุนโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบของธุรกิจที่ได้วางไว้

6. ทักษะ (Skills) ทักษะในเชิงของภาพรวมของธุรกิจในเรื่องของความโดดเด่นที่นำไปสู่การสร้างความสำเร็จในการแข่งขันโดยทักษะดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปแบบของ ความโดดเด่นในการให้บริการลูกค้า อำนาจในตลาด ตลอดจนเรื่องของนวัตกรรม และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่สามารถพัฒนาและสร้างชิ้นใหม่ได้ตามความเหมาะสม

7. ค่านิยมร่วม (Superordinate Goals) องค์ประกอบนี้เปรียบเสมือนศูนย์รวมที่ต้องเชื่อมโยงกับอีก 6 ประการที่ผ่านมาโดยทุกคนภายในธุรกิจต้องร่วมกันขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน หรือมองเห็นเป้าหมาย และตระหนักถึงความสำคัญของคุณค่าของกิจการที่ได้วางแผนไว้เพื่อบรรลุเป้าหมายไปพร้อมกัน โดยการกำหนดค่านิยมร่วมของธุรกิจนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่กระชับ รวบรัด ทุกคนในธุรกิจสามารถสื่อสารและเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันได้เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญต่อการดำเนินการต่อทุกคนในองค์กร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 40 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.926 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวนทั้งสิ้น 2,048 คน (กรมสรรพากร, 2567) โดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จึงจะแจกแบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรชายและหญิง (independent sample t test)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธี Principal Component Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) ที่เกิดจากข้อคำถามต่าง ๆ โดยกำหนดให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.3

ขึ้นไป เพื่อแสดงว่าค่าถ่านนั้นจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ อินทวิ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามต่าง ๆ นั้นหากมีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใด ก็ควรจัดให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น แต่มีข้อแม้ว่าค่า Factor Loading ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป เพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair, Black, Babin and Anderson, 2010)

## สรุปผลการวิจัย

**ตาราง 1** ตารางแสดงจำนวน และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ		
หญิง	313	84.14
อายุ		
28-43 ปี	230	61.80
สถานภาพ		
โสด	245	65.80
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	231	62.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	164	44.10
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	145	39.00

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 372 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 84.14 โดยมีอายุระหว่าง 28-43 ปี หรือกลุ่มคน Gen Y จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 สถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านบุคลากร ด้านแบบการบริหาร ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านความมุ่งมั่น ด้านการมีทิศทาง และด้านการมีเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน และด้านความพยายาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน



4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

**ตาราง 2** ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	-4.634E-16	0.040		0.000	1.000	39.089	0.000*
1. ด้านโครงสร้างองค์การ	0.043	0.058	0.043	0.741	0.459		
2. ด้านกลยุทธ์	0.185	0.059	0.185	3.113	0.002*		
3. ด้านระบบ	-0.009	0.064	-0.009	-0.137	0.891		
4. ด้านบุคลากร	0.237	0.058	0.237	4.103	0.000*		
5. ด้านแบบการบริหาร	0.127	0.059	0.127	2.171	0.031*		
6. ด้านทักษะ	0.145	0.058	0.145	2.504	0.013*		
7. ด้านค่านิยมร่วม	0.070	0.063	0.070	1.103	0.271		

$R = 0.655$ ,  $R^2 = 0.429$ , Adjust R Square = 0.418, SEE = 0.762 \*sig < 0.05

จากตาราง 2 จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านแบบการบริหาร และด้านทักษะ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยตัวแปรอิสระด้านที่มีอำนาจการพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ รองลงมา คือ ด้านทักษะ และรองลงมา คือ ด้านแบบการบริหาร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ได้ร้อยละ 42.90 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.040$  ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$Y = 0.237(\text{ด้านบุคลากร}) + 0.185(\text{ด้านกลยุทธ์}) + 0.145(\text{ด้านทักษะ}) + 0.127(\text{ด้านแบบการบริหาร})$$

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ ด้านบุคลากรส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.237 แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และองค์กรมีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมให้

ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ส่งผลให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง และกล้าที่จะปฏิบัติงานที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อินสวาสดิ์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์ (2564) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กพต.1) ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กพต.1) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และระดับการศึกษาต่างก็มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยภายใน (7S McKinsey) ที่มีจำนวน 5 ตัวแปร คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านสไตล์ ด้านระบบและด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กพต.1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กพต.1)จำนวน 30 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดที่ตรงกันว่า ปัจจัยภายใน (7S McKinsey) ที่ประกอบด้วย กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) สไตล์ (Style) ระบบ (System) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) ค่านิยม (Shared Value) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กพต.1)

2. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านกลยุทธ์ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.185 แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับภารกิจ และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จขององค์กร ซึ่งนำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนารณ เล็กเลอลินธุ์ (2562) ที่ศึกษาการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลในจังหวัดภาคกลางด้วยเทคนิค 7S โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้ทราบว่า การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลในจังหวัดภาคกลางด้วยเทคนิค 7S ตัวแปรทั้ง 7 ตัวของ McKinsey มีความเชื่อมโยงกันทั้งหมดดังนั้นความเป็นเลิศขององค์กรจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของตัวแปรทั้งหมดโดยที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้งหมด (ด้านกลยุทธ์, ด้านโครงสร้าง, ด้านบุคลากร, ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ, ด้านระบบการปฏิบัติงาน, ด้านค่านิยมร่วม, ด้านทักษะ)

3. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านทักษะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.145 แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน เพียงพอต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง และรองรับการเปลี่ยนแปลง ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่สูงมาก สามารถทำงานเฉพาะทางได้ และเรียนรู้ทักษะใหม่ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัฒน์ พรเลิศกชกร กานต์จิรา ลิ้มศิริธง และบุรินทร์ สันติสาส์น (2565) ที่ศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น

เพศหญิงร้อยละ 61.25 มีอายุ 31-40 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.00 สถานภาพโสดร้อยละ 58.75 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 71.25 ประสบการณ์ทำงานด้านโรงแรมตั้งแต่ 5-10ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 และแผนกต้อนรับมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 20.50 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยหากพิจารณาทางด้านจากมากไปน้อยผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมร่วม ( $p = 0.000^*$ ) ทักษะ ( $p = 0.000^*$ ) และระบบ ( $p = 0.002^*$ ) สามารถพยากรณ์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางกลับกันด้านกลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบการบริหาร และพนักงานไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

4. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านแบบการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.127 แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ชัดเจน สามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสนับสนุนให้หัวหน้างานและพนักงานมีส่วนร่วม ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นอย่างจริงจัง ใส่ใจสวัสดิการ รวมถึงการที่องค์กรมีบุคลากรที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง และมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจสูงมาก และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมชยา ท่าพิมาย (2566) ที่ศึกษาปัจจัยของระบบบัญชีการเงินการคลังภาครัฐที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จจากระบบบัญชีการเงินการคลังภาครัฐทั้ง 6 ด้าน ส่งผลกระทบด้านบวกต่อความสำเร็จในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยแต่ละตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถอธิบายความสัมพันธ์กันได้ร้อยละ 96.72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ความสำเร็จจากการบริหารงานตามแนวคิด 7s McKinsey ทั้ง 7 ด้าน ส่งผลกระทบด้านบวกต่อความสำเร็จในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ GFMS เป็นระบบ การเงิน งบประมาณ และการบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้การบริหารจัดการสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการตรวจสอบข้อผิดพลาด หากผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMSมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ส่งผลให้รายงานการเงินของหน่วยงานราชการที่จัดทำในระบบ GFMS มีตัวเลขในรายงานทางการเงินเกิดความน่าเชื่อถือ เกิดข้อผิดพลาดน้อยและเป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ทำให้ผู้บริหารและผู้ใช้รายงานทางการเงินนำไปใช้เกิดความมั่นใจ สามารถนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้ทันต่อเวลา เปรียบเทียบได้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. องค์กรควรมีการกำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ โดยองค์กรควรจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากร

ภาค 5 ให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงานกับองค์กร เมื่อบุคลากรรู้สึกมีคุณค่าก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2. องค์กรควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร โดยพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อที่จะให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้เพียงพอต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง และสามารถทำงานเฉพาะทางได้

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษาที่กว้างขึ้น เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่กระจายตัวได้มากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2567). เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร, ค้นเมื่อวันที่

11 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://www.rd.go.th/8501.html>

กรมสรรพากร. (2567). อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากร, ค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2567.

จากเว็บไซต์ <https://www.rd.go.th/8501.html>

ณัฐดนัย ไทยถาวร. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี.

วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนพัฒน์ อินทวิ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถาบันศึกษาเพื่อเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา.

วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2564,

มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

นันทวัฒน์ พรเลิศกชกร กานต์จิรา ลิ้มศิริจง และบุรินทร์ สันติสาส์น. (2565). ปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด

7S ของแมคคินซีที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University, Vol 16 NO 2 May – August 2022.

พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

อุตรดิตถ์.

เมฆยา ท่าพิมาย. (2566). ปัจจัยของระบบบัญชีการเงินการคลังภาครัฐที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยนครพนม.

รังสรรค์ ทองดี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง.

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- วรพจน์ สิงหาราช. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วราภรณ์ วังเมธากุล และทัศนีย์ สุนทร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลอ่างทอง. วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2566.
- ศิรดา เพชรแก้วกุล และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 14 ฉบับที่ 33 มีนาคม-เมษายน 2563 -TCIกลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2563-2567.
- สุพาณี สังข์ทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชนปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2564.
- สมชาย อินสวาสดี และสอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1). วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8 (1): มกราคม-มิถุนายน 2564.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2562). การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University, Vol 13 NO 3 September - December 2019.
- Gary Johns. (1996). *Organizational behavior: Understanding and managing life at work.* (4th ed.). New York: HarperCollins.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., Upper Saddle River, Prentice-Hall, NJ.
- Waterman Jr, R. H., Peters, T. J., & Phillips, J. R. (1980). Structure is not organization. *Business horizons*, 23(3), 14-26.