

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
The Performance Efficiency of Public Servant's Samutprakarn 1 Area
Revenue Office

กรุณา สุวรรณคำ
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
*ผู้รับผิดชอบบทความ

Karuna Suwankum
E-mail: karuna.su@rd.go.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 176 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 123 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ,ค่าร้อยละ (Percentage) ,ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยภาพรวมต่างกันและบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มี เพศและสถานภาพสมรส ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

นอกจากนี้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานและด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the performance efficiency of the public servant's Samutprakarn 1 area Revenue Office, separated by personal characteristics. 2) To study the factors affecting the working efficiency of the public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office.

The sample group was 123 people from the public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office. The questionnaire was used as a tool for collecting the data. The data collected was analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Samples (T-test), and One-Way ANOVA (F-test), in case it contained statistically significant differences when testing a pair of variables by LSD. This was used to test the hypothesis for each pair in order to see which pair was different with Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing showed that Public Servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office had different ages, education levels, positions, length of services (service period) and average monthly incomes, giving the overall efficiency of the Public Servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office as a whole. Public Servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office with gender and marital status the differences resulted in the overall efficiency of the Public Servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office.

In addition, the following motivating factors: policy and administration, compensation for working, and the relationship with colleagues/supervisors do affect the efficiency of the operations of the public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office. Motivational factors for working including responsibilities, opportunities for advancement in work, the working environment and the aspect of being respected do not affect the efficiency of the operations of the Public Servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office.

Keyword: Motivating factors; efficiency

บทนำ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กรทุกด้าน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกและสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน องค์กรที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะแรงจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ยังคงควรจะต้องตระหนักไว้อยู่เสมอ เนื่องจากแรงจูงใจเกิดจากการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ

กรมสรรพากร ในฐานะหน่วยงานหลักของประเทศในการจัดเก็บภาษีอากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงโดยเร่งต่อยอดการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลมากระดับการบริการผู้เสียภาษี พร้อมทั้งพัฒนาการทำงานด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการทางภาษีอย่างทั่วถึงและจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดทิศทางในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างชัดเจน โดยมุ่งสู่การเป็น “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” และ นำกลยุทธ์ D² R I V E มาขับเคลื่อนองค์กร และหนึ่งในกลยุทธ์ D² R I V E คือ การบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office)

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนี้ ประกอบกับการที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

ขอบเขตงานวิจัย

1. **ขอบเขตของประชากร** บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 176 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565)
2. **ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง** เนื่องจากทราบจำนวนบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 123 คน
3. **ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
4. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา** การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา การได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน นโยบายและการบริหาร

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
5. **ขอบเขตระยะเวลา** การดำเนินการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
3. ผลจากการศึกษานำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คณาธิป จันทรสง่า (2561) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากรเช่น บุคลากรงบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีมากหรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ

ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงาน ให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด การปฏิบัติงานได้เร็วและดีที่สุด ไม่มีข้อผิดพลาด ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โดยอาจจะใช้เทคนิค วิธีการที่สร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจ สิ้นเปลืองต้นทุน ทรัพยากร เวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

Luthans (1989, อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคลากรมีความทุ่มเทอย่างเต็มที่ ทั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสุดความสามารถเพื่อให้เกิดประสพผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ขององค์การที่ตั้งไว้โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ และจากทฤษฎีจูงใจของ Maslow (อ้างถึงใน อนิษฐ์ แก้วจันทน์, 2552) และทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (อ้างถึงใน พรทิพย์ สุตติยะ, 2550) สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่จะช่วยให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา การได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยต่างๆ ดังกล่าว อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ แต่หากปัจจัยต่างๆ ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลดีต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้บุคลากรมีกำลังใจและเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถยิ่งขึ้น ดังนั้น หาก

สามารถบริหารงานภายใต้ปัจจัยสนับสนุนที่เหมาะสมย่อมสามารถจูงใจบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กร

ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ

คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้อธิบายความหมายของลักษณะของงานที่รับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้อธิบายความหมายของลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คณาธิป จันทรสง่า, 2561 ได้ให้ความหมายของโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม และมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 ให้ความหมายของความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่มีความท้าทาย เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และมีความรู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้นหากทำงานต่อไป มีความสนุกกับงานที่ทำ และมีสิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน โดยมีการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดีขึ้น ปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลา งานที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้งานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณาธิป จันทรสง่า, 2561 ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรต่องานที่ปฏิบัติและต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่

อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางกายภาพหรือการจัดบรรยากาศของการทำงานในบริษัท ประกอบด้วย สภาพพื้นที่การทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะการจัดให้มีสิ่งป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ การจัดน้ำดื่มที่สะอาด ห้องสุขาที่ถูกต้องลักษณะ

การได้รับการยอมรับนับถือ

คณาธิป จันทรสง่า, 2561 ได้ให้ความหมายของการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าการที่เขาปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 ได้ให้ความหมายของการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน ด้วยเล็งเห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา

อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 ได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความยุติธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 ได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเข้าใจซึ่งกันและกัน

การได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน

Richard F. Walton (1975, อ้างถึงใน พะยอม สดใส, 2560) กล่าวว่า การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) กล่าวคือการจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ตลอดจนความสามารถในการจ่ายขององค์กร อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอจะสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาในสังคมการทำงานนั้น ๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณา โดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 ได้ให้ความหมายของค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

นโยบายและการบริหาร

ผดุงศักดิ์ สันยศติทัศน์ 2562 กล่าวว่า นโยบายต้องสอดคล้องและสามารถปฏิบัติได้จริงตามบริบทของส่วนงานจึงจะสามารถมุ่งไปสู่ เป้าหมายของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด ของการดำเนินงานในองค์กร

นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 ได้ให้ความหมายของ นโยบายบริหารขององค์กร หมายถึงการจัดการและบริหารขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรมแก่บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริขวัญ ผลวิจิตร ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน และด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการเงิน การบัญชีหน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่ปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติ ได้แก่ ประสบการณ์

การศึกษา ตำแหน่ง ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และด้านผลตอบแทนการปฏิบัติ ได้แก่ เงินเดือน สิทธิสวัสดิการ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง ตามลำดับ

คณาธิป จันทรสง่า ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 176 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5% ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 123 ตัวอย่าง ในส่วนของแบบสอบถาม ปลายปิดจะมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่ง และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 สอบถามความเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นโดยในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน(อายุราชการ) และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานและด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

3.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีเพศ ต่างกันทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเท่าเทียมทางเพศ มีสิทธิและโอกาสแสดงความคิดเห็นและแสดงผลงานได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกัน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเท่ากัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำว่าเป็นลักษณะใด เช่น งานที่ต้องใช้แรงงานและพละกำลังมาก หรืองานฝีมือที่ต้องใช้ความละเอียด อ่อนช้อย เป็นต้น

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีอายุ ต่างกันทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอาจมีประสบการณ์ ทักษะในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า ในขณะที่วัยกันบุคลากรที่มีอายุมากกว่าอาจมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา กล่าวว่า ปัจจุบันลักษณะการปฏิบัติงานอาศัยการทำงานเป็นทีมมากขึ้น จึงทำให้เกิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงอาจทำให้ไม่เกิดช่องว่าง ด้านอายุ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติการ ความร่วมมือร่วมใจจะเป็นประเด็นหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีสถานภาพสมรส

ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับสถานภาพไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการงาน การมอบหมายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่หน่วยงานมอบให้บุคคลนั้น ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อ ชีวิตส่วนตัวของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มิมีสถานภาพโสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

2.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีระดับการศึกษา

ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพีรดา แก้วมูล (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่กล่าวว่าระดับการศึกษาไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ

2.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน

ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรดา แก้วมูล (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่างกัน ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะมีรายได้และผลตอบแทนที่ดีกว่า ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

2.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุราชการ) นานกว่า จะมีประสบการณ์ในการทำงาน สัมผัสความรู้ เทคนิคการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากกว่า จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556, อ้างถึงใน ฐิติรัตน์ ชะเอม, 2562) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซน์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ผลการวิจัย พบว่า อายุงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลาสั้นหรือยาวนานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่แตกต่างกัน

2.7 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ พีรดา แก้วมูล (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า

3. ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีอิสระในการทำงาน และออกแบบวิธีการทำงานให้อยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันท์สง่า (2561) กล่าวว่าไว้ว่าข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามความสามารถแต่ต้องสอบแข่งขันวัดความสามารถภายในองค์กรและมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ในระดับปานกลาง จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่าไว้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เนื่องจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากร มีสถานที่ทำงานเหมาะสม ปลอดภัย มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีบรรยากาศของสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างสะดวกสบาย จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่าไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจ มีส่วนเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นอันมาก

3.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับที่มาก และทุกคนล้วนได้รับการยอมรับนับถือ จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพฤติธรรม (2563) กล่าวว่า บุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความต้องการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากเกิดปัญหาไม่ว่าจะเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายหรือเรื่องส่วนบุคคล จะได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชาเสมอ สามารถปรึกษาปัญหางาน ลดภาวะการตึงเครียดจากการทำงาน จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เห็นความสำคัญความเป็นมนุษย์ การพูดจาหรือแสดงพฤติกรรมต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดี ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3.6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากร ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานในระดับปานกลางเนื่องจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 เป็นหน่วยจัดเก็บภาษีที่ใหญ่ มีปริมาณงานมาก ดังนั้นบุคลากรจึงคาดหวังการได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และได้รับการปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมเหมาะสมกับตำแหน่งและผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพะยอม สดใส (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตพบว่าข้าราชการที่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม

3.7 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นโยบายและการบริหารงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเสมอ

ภาคและเหมาะสมกับบุคคล จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพฤติธรรม (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นโยบายและการบริหารมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารที่อาจช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 คือ ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหาร เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ดังนี้

1. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์กร ควรจัดกิจกรรม เก่ง ดี มีความสุข เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมองค์กร สร้างมิตรภาพ ละลายพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ และสานสัมพันธ์อันดีต่อกัน
2. ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรควรพิจารณาเรื่อง เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงาน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม
3. ด้านนโยบายและการบริหาร องค์กรควรมีการประชุมชี้แจงการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน สม่่าเสมอ เพื่อเป็นการชักจูงความเข้าใจและปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพื้นที่สมุทรปราการ 1 เช่น ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ได้ความแตกต่างด้านความคิด และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น
3. ควรทำการวิจัยปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

เอกสารอ้างอิง

- คณาธิป จันท์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ฐิติรัตน์ ชะเอม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. งานวิจัย สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- นลพรรณ นุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. งานวิจัย สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- ผดุงศักดิ์ สันยศดิทัศน์. (2562). นโยบายการบริหารองค์กรแนวใหม่กับกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ. บทความงานวิจัย, บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์, วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์.
- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พะยอม สดใส. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ส่วนภูมิภาค สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในประเทศไทย. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พีรดา แก้วมูล. (2563). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่. บทความย่อ, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริขวัญ ผลวิจิตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชีหน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, สาขาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อนิขวัง แก้วจันทน์. (2552). หลักการจัดการ. หน้า 66-68. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.