

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

Motivation for work performance of the personnel of the Bangkok Area Revenue Office 27

ชาลิสา แต่งเจริญโชค

สาขาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chalisa Tangjaroenchok

Email : 6414993117@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 (2) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ด้วยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 จำนวน 130 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี เงินเดือน จำนวน 15,001 – 20,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 2 – 5 ปี และมีสถานภาพโสด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านความรับผิดชอบ 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านสถานะของอาชีพ 4) ด้านความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ 5) ด้านลักษณะของงาน 6) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 7) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา 8) ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ 9) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 10) ด้านความก้าวหน้า และ 11) ด้านเงินเดือนตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และความรับผิดชอบ ส่วนการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 27 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความ รับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ส่วนการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการ ปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และสถานะของอาชีพ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ , ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to: (1) To study the motivation of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 (2) To study the performance of personnel of the Bangkok Area Revenue Office. 27 (3) To study the relationship between performance motivation and performance of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 Using questionnaires as a tool to collect data from personnel in the Bangkok Area Revenue Office. 27 amount 194 The results of the study showed that: Most respondents are female. Age between 21 – 30 Year Salary Number 15,001 – 20,000 Baht Work Experience 2 – 5 years and have single status.

The results of the analysis of the level of opinion on the motivation of the performance of personnel of the Bangkok Area Revenue Office. 27 overall to a large extent. When analyzed on a case-by-side basis, it was found that the motivation for the performance of personnel of the Bangkok Area Revenue Office. 27 The average is sorted in descending order as follows: 1) Responsibility 2) Relationship with supervisors 3) Occupational status 4) Ability to accomplish tasks 5) Nature of work 6) Job security 7) Supervisory methods 8) Recognition or recognition 9) Policy and administration 10) Advancement and 11) Salary, respectively.

The test results hypothesize performance motivation influence the performance of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 It was found that the motivation for performing the work can predict the performance of the personnel of the Bangkok Area Revenue Office. 27 Statistically significant: praise or recognition Policy and administration Relationship with supervisors Salary and responsibilities The hypothesis test of motivating factors for job success, recognition or recognition, nature of work, responsibility and progress influence the performance of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 It was found that motivating factors that can predict the performance of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 Statistical significance was achieved in terms of recognition or recognition, nature of work, responsibility, and progress. Policy and administration, salary, relationship with supervisors Relationship with subordinates Relationship with colleagues, supervisory methodology Job security and occupational status Influencing the performance of Bangkok Area Revenue Office personnel 27 It was found that the factors that can predict the performance of Bangkok Area Revenue Office personnel. 27 Statistically significant: policy and administration, relationship with superiors. Subordinates and colleagues, salary and status of the profession

Keywords : motivation , performance

บทนำ

บุคลากรของภาครัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐอยู่รอดหรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะหากปราศจากบุคลากรของภาครัฐที่จะคอยทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนระบบงานต่างๆ ภายในหน่วยงานแล้ว การดำเนินระบบงานต่างๆ ภายในหน่วยงานจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น การรักษามูลค่าของหน่วยงานไว้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด หน่วยงานจะต้องมีวิธีการบริหารบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ซึ่งแรงจูงใจถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ของหน่วยงาน

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ต.ค. 2433 ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากรายได้ในประเทศไทย เพื่อนำรายได้ให้รัฐมาพัฒนาประเทศไทย จากหน้าที่ดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบงานต่าง ๆ มาปฏิบัติภายในหน่วยงาน ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาหน่วยงานไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนเพื่อจูงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่กับหน่วยงานและไม่ให้บุคลากรเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามคำกล่าวที่ว่า “ข้าราชการไทยทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม” (โอเคเนชั่น, 2557) ส่งผลให้บุคลากรของภาครัฐมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาของประชาชนส่วนใหญ่ และทำให้หน่วยงานเกิดความเสียหาย ดังนั้น การที่จะทำให้อุปกรณ์ภายในหน่วยงานปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ ทำงานอย่างมีเป้าหมายไม่ย่อท้อเพื่อบรรลุจุดประสงค์ที่ต้องการเมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของ

ผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพ ทันเวลา ประกอบกับทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

ในปีงบประมาณพ.ศ.2565 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทได้ จำนวน 16,522.59 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณพ.ศ.2564 จำนวน 1,519.19 ล้านบาท หรืออัตราเพิ่มร้อยละ 10.13 ซึ่งจากการดำเนินงานดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสรรพากรมีความสำคัญ สรรพากรจึงได้มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2566 ได้แก่ 1.แผนวิเคราะห์ภารกิจและอัตรากำลังของหน่วยงานที่ไม่มีกรอบ อัตรากำลัง 2.แผนการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร 3.แผนการส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร สรรพากรคุณธรรม 4. แผนพัฒนาทักษะบุคลากรรองรับการทำงานรูปแบบใหม่ 5.แผนศึกษาการพัฒนาสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นต่อ บริบทโลกยุคใหม่สำหรับบุคลากรกรมสรรพากร 6.แผนพัฒนาทักษะการคัดเลือกบุคลากร 7.แผนการสร้าง ความสุขและส่งเสริมความผูกพันองค์กร 8.แผนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร สรรพากรคุณธรรม ส่วนนวัตกรรม การเรียนรู้ เพราะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่ตั้งใจ

ปัจจุบันผู้วิจัยเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงาน สรรพากรปฏิบัติงาน ส่วนงานที่กำกับดูแลพิเศษ (ทีมพ.) ได้มองเห็นว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถ แต่ไม่สามารถนำความรู้ที่มีมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน สำนักงานสรรพากรต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร กฎหมาย ระเบียบ ข้อหารือ ประมวลรัษฎากร และแนวทางปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องซึ่งมีจำนวนไม่น้อย ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น โดยคุณภาพของงานต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเข้ามาช่วย หน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจใน การทำงานให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน แต่ด้วยปัญหาดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้บุคลากรขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำนักงาน สรรพากรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 27” เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรของหน่วยงานให้มีการ เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

2. ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

3. ปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory)

เฟรดเดอริค เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างมากในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพอใจของคนทำงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอรัชเบอร์ก กล่าวว่ามียปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป

3. ลักษณะของงาน เป็นความรู้สึกลบหรือทางบวกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน

4. ความรับผิดชอบ เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การที่ปัจจัยจูงใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความชื่นชมยินดีในผลงาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยห้า (Hygiene factors) คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือ การบริหารจัดการองค์การ
2. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพูดคุยแต่ไม่ได้หมายถึงการยอมรับนับถือ
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ
6. สภาพภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน
7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความเป็น

ธรรมในการบริหารงาน

8. ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานและหน่วยงาน
9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน

เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (time) คือเวลาที่ใช้ในการทำงานต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน คือจะต้องลงทุนต่ำ แต่กำไรมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ลักษณะประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 จำนวน 194 คน (ข้อมูลอ้างอิงจากส่วนวางแผนและประเมินผลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งจากการคำนวณทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 130 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน มิถุนายน 2566 – สิงหาคม 2566

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามโดยสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Rating Scale Question) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Rating Scale Question)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ด้วยวิธีการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item-Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าเฉลี่ย IOC ของแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งสูงกว่า 0.5

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวเลือกใช้ค่าสถิติ คือค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใช้เป็นแบบมาตราวัดระดับคะแนน (Rating Scale) เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เงินเดือน จำนวน 15,001 – 20,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 2 – 5 ปี และมีสถานภาพโสด รายละเอียดปรากฏดังต่อไปนี้

จำนวนประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
1. ชาย	29	22.31
2. หญิง	101	77.69
อายุ		
1. 21 – 30 ปี	56	43.08
2. 31 – 40 ปี	34	26.15
3. 41 – 50 ปี	24	18.46
4. 51 – 60 ปี	16	12.31
เงินเดือน		
1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท	34	26.15
2. 15,001 – 20,000 บาท	41	31.54
3. 20,001 – 30,000 บาท	21	16.16
4. 30,001 บาทขึ้นไป	34	26.15
ประสบการณ์ทำงาน		
1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 1 ปี	14	10.77
2. 2 – 5 ปี	47	36.15
3. 6 – 9 ปี	27	20.77
4. 10 ปีขึ้นไป	42	32.31
สถานภาพ		
1. โสด	101	77.69
2. สมรส	29	22.31

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า โดยภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 3.60 – 4.52 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.52 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.49 3) ด้านสถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 4) ด้านความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.32 5) ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 (S.D. เท่ากับ 0.68) 6) ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 (S.D. เท่ากับ 0.79) 7) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.23 8) ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 9) ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 10) ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 และ 11) ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.60 ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังต่อไปนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.32	0.57	มากที่สุด	4
2. ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ	4.15	0.65	มาก	8
3. ด้านลักษณะของงาน	4.25	0.68	มากที่สุด	5
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.52	0.51	มากที่สุด	1
5. ด้านความก้าวหน้า	3.88	0.90	มาก	10
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	4.06	0.76	มาก	9
7. ด้านเงินเดือน	3.60	1.12	มาก	11
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.49	0.59	มากที่สุด	2
9. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	4.23	0.88	มากที่สุด	7
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.25	0.79	มากที่สุด	6
11. ด้านสถานะของอาชีพ	4.33	0.66	มากที่สุด	3
ภาพรวมทุกด้าน	4.19	0.55	มาก	

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานทำโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 5 แรงจูงใจ คือ การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนแรงจูงใจอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 69 ($R^2 = 0.69$) สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$(\text{ผลการปฏิบัติงาน}) = 0.46 + 0.26 (bb) + 0.16 (ff) + 0.16 (hh) + 0.10 (gg) + 0.21 (dd)$$

และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z \text{ ผลการปฏิบัติงาน} = 0.30 (Zbb) + 0.22 (Zff) + 0.18 (Zhh) + 0.20 (Zgg) + 0.19 (Zdd)$$

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 65 ($R^2 = 0.65$) สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$(\text{ผลการปฏิบัติงาน}) = 0.58 + 0.25 (bb) + 0.19 (cc) + 0.27 (dd) + 0.14 (ee)$$

และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z \text{ ผลการปฏิบัติงาน} = 0.26 (Zbb) + 0.23 (Zcc) + 0.25 (Zdd) + 0.22 (Zee)$$

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยค่าเงิน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 พบว่า ปัจจัยค่าเงิน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารงาน (ff) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (hh) เงินเดือน (gg) และสถานะของอาชีพ (kk) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 62 ($R^2 = 0.62$) สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$(\text{ผลการปฏิบัติงาน}) = 0.86 + 0.27 (ff) + 0.31 (hh) + 0.09 (gg) + 0.13 (kk)$$

และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z \text{ ผลการปฏิบัติงาน} = 0.36 (Zff) + 0.32 (Zhh) + 0.17 (Zgg) + 0.17 (Zkk)$$

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีประสบการณ์ทำงาน 2 – 5 ปี และสถานภาพโสด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าโดยภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.17

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 5 แรงจูงใจ คือ การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนแรงจูงใจอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 69 ($R^2 = 0.69$)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 65 ($R^2 = 0.65$)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยค่าเงิน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และสถานะของอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่สามารถพยากรณ์

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (R) เท่ากับ 0.05 ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ข้อ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ร้อยละ 62 ($R^2 = 0.62$)

อภิปรายผล

1. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีดังนี้

1.1 ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนาگانต์ ปานบำรุง (2562) โดยศึกษาแรงจูงใจการทำงานของบริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ

1.4 ด้านเงินเดือน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

1.5 ด้านความรับผิดชอบ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนาگانต์ ปานบำรุง (2562) โดยศึกษาแรงจูงใจการทำงานของ บริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนาگانต์ ปานบำรุง (2562) โดยศึกษาแรงจูงใจการทำงานของ บริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย)

2.2 ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิตา คุณทองคำ (2564) โดยศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี)

2.3 ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ ชนาگانต์ ปานบำรุง (2562) โดยศึกษาแรงจูงใจการทำงานของบริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด

2.4 ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) โดยศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน และด้านสถานะของอาชีพมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ดังนี้

3.1 ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

3.2 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

3.3 ปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ กรุณา สุวรรณคำ (2562) โดยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

3.4 ปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานะของอาชีพมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์ชนก เฟื่องฟู (2564) โดยศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณการ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ โดยการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านเงินเดือนของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรทบทวนตัวชี้วัดให้สอดคล้องและเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

2.1 ควรศึกษาหรือขยายขอบเขตด้านประชากรให้กว้างมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษานักวิชาการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เท่านั้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านความผูกพัน
ในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรรณา สุวรรณคำ. (2562). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1. การ
ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมสรรพากร. (2566). ผลจัดเก็บภาษีสรรพากร. ค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2566, จาก <https://www.rd.go.th/310.html>
- ชัชวาล เรื่องประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ขอนแก่น : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนากานต์ ปานบำรุง. (2562). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด. การ
ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนิดา คุณทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัด
ชลบุรี). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด.
สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ผศ.สุรพงษ์ คงศักดิ์ อ. ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม
2566, จาก <http://www.mcu.ac.th/site/>
- พิมพ์ชนก เฟื่องฟู. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาข้าราชการสำนักเลขาธิการ
คณะรัฐมนตรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- ยุพากรณ์ สีวิณะ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แจสมิน อะเมเนนิตี้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วัชรศ เจริญกุล. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวิษณุ วงศ์แสนเจริญดี. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เนสท์เล่ (ประเทศไทย) แพนกไอศกรีม.
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

โอเคเนชั่น. (2557). ทำไมข้าราชการถึงทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566, จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=918310>.

ภาษาอังกฤษ

please (2019). Operational efficiency of personnel. Samut Prakan Area Revenue Office 1. Independent Research Master of Business Administration. Ramkhamhaeng University.

(2023). Revenue Collection Results. Retrieved January 12 , 2023, from <https://www.rd.go.th/310.html>

Abdullah A (1996). Basic statistics. Khon Kaen : Faculty of Science, Khon Kaen University.

Chanagan (2019). Employee motivation. SIAM TAKASHIMAYA (THAILAND) CO., LTD. Independent Research Master of Business Administration. Ramkhamhaeng University.

(2021). Motivation for the performance of personnel of the Office of the Auditor General of Thailand Region 2 (Chonburi Province). Independent Research Master of Business Administration. Ramkhamhaeng University.

(2017). Statistical Research and Data Analysis. (17th ed.). Bangkok : R&D Business.

(2020). Motivation and performance effectiveness of a transport company. In Bangkok. Bangkok : Master of Business Administration in Management, Faculty of Social Business Administration, Srinakharinwirot University.

excellent (2016). Employee performance motivation. AGC Automotive Case Study (Thailand) Ltd. Master of Arts Thesis. Krirk University.

Asst. Prof. Surapong Kongsatt A. Teerachart Thamwong. Retrieved July 1 , 2023 , from <http://www.mcu.ac.th/site/>

(2021). Performance motivation influencing performance according to the Code of Conduct of the Cabinet Secretariat. Master of Business Administration Program in Management, Faculty of Social Business Administration Srinakharinwirot University.

Abdullah (2017). Employee performance motivation. Jasmine Amenity Co., Ltd., Chiangmai. Independent Research Master of Business Administration. Maejo University.

(2020). Performance motivation of Ban Yang Sung School teachers. Independent research Master of Education. Silpakorn University.

(2019). Employee Performance Motivation in Nestlé (Thailand) Ice Cream Division. Independent Research Master of Business Administration. Ramkhamhaeng University.

(2023). Motivation affecting the effectiveness of personnel under Hat Yai Municipality, Songkhla Province. Master of Public Administration. PSU.

(2014). Why do civil servants work morning and cold bowls. Retrieved January 12 , 2023, from <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=918310>.