แรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Motivation and Hygine factors influencing Employees' efficiency, Department of Revenue, Bangkok Area

สมพงษ์ กุณารักษ์
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Somphong Kunarak
E-mail: 6614155001@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัยและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยสุขอนามัยที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อม ที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (4) เพื่อวิเคราะห์ และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ตัวอย่างจำนวน 382 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (พหุคูณ) ทั้งนี้ การทดสอบ สมมุติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการที่สังกัดส่วนกลาง (กอง กลุ่ม ศูนย์) และมีอายุงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งต่อปัจจัยจูงใจ ในขณะที่เห็นว่าค่อนข้างสำคัญต่อปัจจัยสุขอนามัย และเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าในส่วนของปัจจัยจูงใจผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่น่าสนใจ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความก้าวหน้าและการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยสุขอนามัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ในขณะที่เห็นว่าค่อนข้างสำคัญในเรื่องนโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ นอกจากนี้ ในส่วนของประสิทธิภาพการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพของงาน การตรงต่อเวลา ความคุ้มค่าและต้นทุน และปริมาณงาน ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์อธิบายได้ว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย ประสิทธิภาพการทำงาน กรมสรรพากร

ABSTRACT

The Purposes of this study were to (1) survey and summarize personnel's opinions regarding motivational factors, hygiene factors, and work performance efficiency of personnel at the Revenue Department in the Bangkok Metropolitan Area; (2) analyze and summarize the influence of motivational and hygiene factors on the work performance efficiency of Revenue Department personnel in the Bangkok Metropolitan Area; (3) analyze and summarize the direction of direct or indirect influence of each factor on the work performance efficiency of Revenue Department personnel in the Bangkok Metropolitan Area; and (4) analyze and summarize the difference in the magnitude of influence that each factor has on the work performance efficiency of Revenue Department personnel in the Bangkok Metropolitan Area. The data collection instrument was a questionnaire, which was validated by experts and yieldeda reliability coefficient of 0.89. The sample size consisted of 382 individuals selected by purposive sampling. The statistics used included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics, specifically Multiple Regression Analysis. Additionally; the hypothesis was examined at 0.05 level of statistical significance.

The study's results indicate that the majority of the respondents in the sample group were female, primarily aged 31 – 40 years, and held a Bachelor's degree. Most were civil servants affiliated with the Central Division (Departments/Groups/Centers), with a work tenure of 1 to 5 years. overall, the respondents viewed the Motivator Factors as very important while they viewed the Hygiene Factors as rather important, and viewed Work Performance as very important. Upon considering the details, it was found that regarding the Motivator Factors, the respondents considered the issues of work achievement, interesting job nature, advancement, and recognition as very important, respectively. Regarding the Hygiene Factors, the respondents viewed the issues of interpersonal relations at work and job security as very important, while they considered the issues of policy and administration, working conditions, and salary and welfare as rather important, respectively. Furthermore, regarding Work Performance, the respondents viewed the issues of work quality, punctuality, value and cost-effectiveness, and quantity as very important, respectively. When analyzing the factors that influence work performance, the analysis showed that the Motivator Factors and Hygiene Factors significantly influenced Work Performance, respectively, at the statistical significance level of.

Keywords : Motivation Factors, Hygiene Factors, Work Performance, Revenue Department

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อมที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ซึ่งได้กล่าวต่อไปในหัวข้อขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้

1. การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. การศึกษาที่สนับสนุนและอธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่าง ๆ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผล ไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 ปัจจัยจูงใจ

1.2 ปัจจัยสุขอนามัย

2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการใช้สถิติ

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลระหว่างกัน มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิอัลฟ่าของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่กล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องอของตัวแปรแต่ละประเภท

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ การวางแผนในการพัฒนาแรงจูงใจและสุขอนามัย เพื่อทำให้การดำเนินการด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่องการเรียงลำดับความสำคัญระหว่างแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ควรจะได้รับการพัฒนาก่อนหรือหลังเพื่อที่ที่จะนำไปใช้ในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครในเวลาที่เหมาะสมและเป็นการ ใช้ทรัพยากรองค์กร อาทิ งบประมาณ และบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่าง ๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

Frederick Herzberg (1959) อ้างอิงใน ออระชุน บุญมี (2564) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจว่าเปรียบเสมือนสารอาหารบำรุงกำลังที่ช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเติบโต ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของงาน (Job Content / Intrinsic Factors) เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการภายในของมนุษย์ในการเติบโตทางจิตวิทยา (Psychological Growth) การมีอยู่ของปัจจัยเหล่านี้จะสร้างแรงขับเคลื่อนและประสิทธิภาพที่แท้จริง

ธนาคาร ขันธพัด (2557) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง (Intrinsic Factors) หรือความต้องการภายในของบุคคลซึ่งมีอิทธิพลในการสร้างความรู้สึกพึงพอใจอย่างแท้จริงในการปฏิบัติงาน

ศิรินญภัฐ สิทธิจักร์ (2565) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ที่ส่งผลต่อการทำงานโดยตรง เนื่องจากเป็นกลไกที่ผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุผลงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจในงานอย่างแท้จริง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง

อุไรวรรณ ผันโพธิ (2565) ได้อธิบายเรื่องแรงจูงใจไว้ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือ องค์ประกอบด้านการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (Hygiene Factors) คือ องค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน

นอกจากนี้ สุวรรณา ศรีรักษา (2565) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย

Frederick Herzberg (1959) อ้างอิงใน อนัญญา คงแสนคำ (2564) ได้กล่าวถึงปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เปรียบเสมือนยาที่ใช้ป้องกันโรค หากยาเหล่านี้ไม่ดีพอ พนักงานจะ "ป่วย" หรือไม่พอใจในงานทันที แต่การให้ยาในปริมาณที่เพียงพอจะช่วยให้ร่างกายแข็งแรงและไม่มีโรคเท่านั้น ไม่ได้ทำให้อยากออกกำลังกายหรือใช้ชีวิตอย่างกระตือรือร้น ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทภายนอกของงาน (Job Context / Extrinsic Factors)

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก หรือบริบทของการทำงาน (Job Context) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการป้องกันไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกในแง่ลบหรือความไม่พึงพอใจรุนแรง การขาดแคลนปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจอย่างมาก แต่การปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้นจะทำได้เพียงแค่ทำให้เกิดภาวะความเป็นกลาง หรือ ไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) เท่านั้น โดยไม่ก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนหรือแรงจูงใจที่แท้จริง

ฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล (2560) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยเงื่อนไขพื้นฐานที่ต้องได้รับการตอบสนองอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร หากปัจจัยเหล่านี้มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องหรือขาดหายไป ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรเกิด ทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน หรือความไม่ชอบงานขึ้นในทันที โดยแก่นแท้แล้ว ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นตัวแปรที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกของตัวบุคคล

ชัญญานุช อาจคำ (2560) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Theory) เป็นเพียงปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กร หลีกเลี่ยงความไม่พอใจต่อการปฏิบัติงาน องค์ประกอบกลุ่มนี้ถือเป็นส่วนสำคัญในการป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกในแง่ลบ หรือภาวะที่การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักลงอย่างมีนัยสำคัญ การขาดหายไปของปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การก่อตัวของความไม่พึงพอใจในหน้าที่การงานของบุคลากรได้

อัครายุตม์ กาญจนเสถียร (2562) ได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ไว้เช่นเดียวกันว่า คือ ส่วนประกอบที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่การคงอยู่ในงาน (Job Context) และมีบทบาทสำคัญในการป้องกันไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ หรือทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) อ้างถึงใน ธัญญารัตน์ สาลิกา (2566) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) โดยเน้นการวัดผลสำเร็จครอบคลุมมิติที่สำคัญของการทำงาน

และอรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้นำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดจาก 4 องค์ประกอบหลัก คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน ค่าใช้จ่าย ซึ่งงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณภาพสูง เสร็จตามเป้าหมายและกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมคุ้มค่า

โดยสมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ยังได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง กระบวนการทำงานที่บุคลากรนำความรู้ความสามารถและทักษะมาประยุกต์ใช้ โดยมีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติภารกิจ นอกจากนี้ยังต้องมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ภายใต้ระเบียบวินัยที่เหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสามารถ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ในขณะที่ชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563) ยังได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า การสร้างผลผลิตหรือความสำเร็จ ที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ลงทุนไป พูดอีกนัยหนึ่งคือ ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มขึ้น หรือสามารถผลิตผลผลิตจำนวนเท่าเดิมได้ด้วยการใช้ต้นทุนที่ลดลง การปฏิบัติงานให้ได้ผลงานและคุณภาพงานที่ดี มีอัตราผลผลิตที่เหมาะสมนั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในขอบเขตและวิธีการที่องค์กรได้วางกลไกไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อให้องค์กรรอดพ้นจากวิกฤต

นอกจากนี้ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อยางมีประสิทธิภาพ

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างตัวแปร

ณัชชา ใจตรง (2566) นิดา ประพฤติธรรม (2563) บัณฑิตา ลาภาพันธ์ (2564) กิ่งแก้ว พันทะบุตร (2567) และเวนิชษา พรรณโอสถ (2564) ได้ศึกษาทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg (1979) และพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

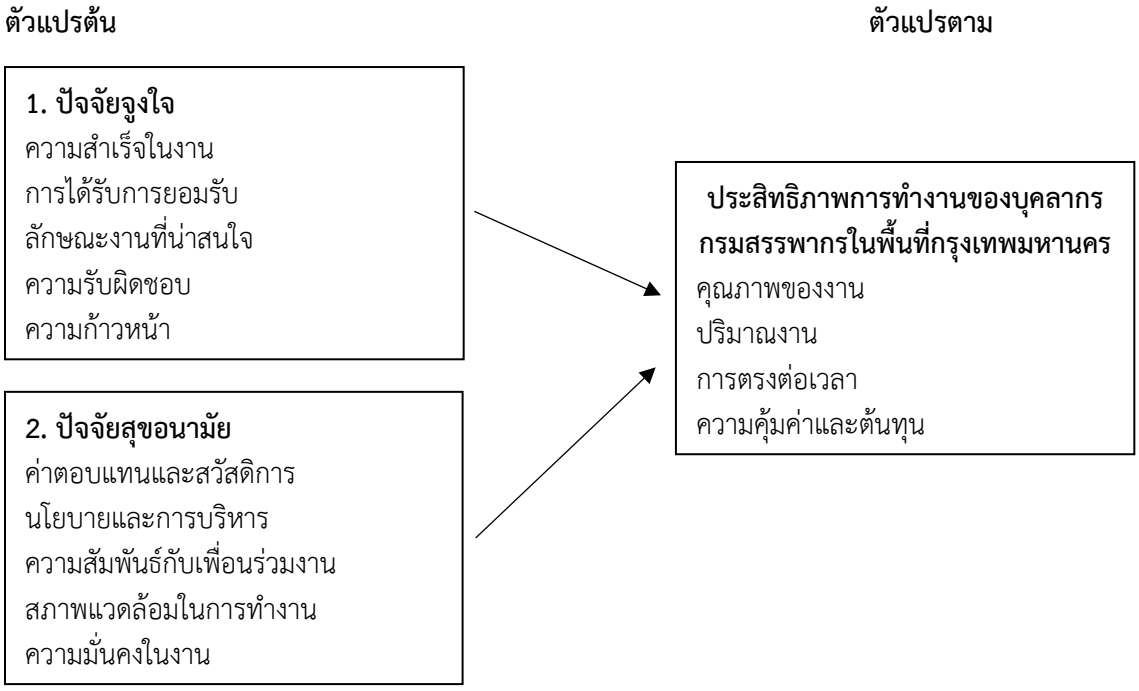
จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี้ได้ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยที่เกิดขึ้นกับบุคลากรนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคลากรมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยที่มากพอ

สมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

1.1 เป็นบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2 เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยมาก่อน

1.3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจ สุขอนามัย และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะถูกเลือกจากประชากรที่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้าตามที่ระบุไว้ข้างต้น เหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างเนื่องจาก (จำนวนประชากรมีจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณ และบุคลากรที่จะใช้ในการเข้าถึง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 พิจารณาคุณสมบัติของตัวอย่างจากคุณสมบัติของประชากรตามที่ระบุไว้ข้างต้น

2.2 กำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่างซึ่งในที่นี้เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1971) ได้แก่

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้ n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่า เท่ากับ 0.05 แทนค่าทั้งหมดจะได้ n เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการส่งผ่านทางออนไลน์

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1) ขอทราบจำนวนแผนก และจำนวนบุคลากรของแต่ละแผนกจากหน่วยงาน เพื่อนำมาแบ่งสัดส่วนของจำนวนบุคลากรของแผนกเหล่านั้น ที่จะได้รับการสุ่มโดยใช้แบบสะดวกเพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยให้ดังแสดงให้เห็นดังนี้

ชื่อแผนก	จำนวนบุคลากร	จำนวนสัดส่วนที่ต้องตอบแบบสอบถาม
ส่วนกลาง (กอง กลุ่ม ศูนย์)	2,176	100
สรรพากรภาค 1 (สท.กทม.1-9)	2,036	93
สรรพากรภาค 2 (สท.กทม.10-21)	2,191	101
สรรพากรภาค 3 (สท.กทม.22-30)	1,915	88
จำนวนรวม	8,318	382

2) การส่งแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งผ่านทางออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามของแต่ละแผนกจนกระทั่งได้ครบตามจำนวนทั้งหมด ทั้งของแต่ละแผนกและของทั้งหมดรวมกัน

3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับที่ดำเนินการอยู่นี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัวและทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.2.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัด อายุงาน ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องปัจจัยจูงใจ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องปัจจัยสุขอนามัย มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

3.3.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเพื่อพิจารณาเนื้อหาของคำถามที่ต้องมีความครบถ้วนถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

1) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อขอความเห็นด้วยการใช้วิธีการตรวจสอบควาสอดคล้องของเนื้อหาทีเรียกว่าวิธีการ IOC

2) หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนของการลงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งในแต่ละข้อจะต้องได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่ได้เท่ากับ 1 ซึ่งตัดสินได้ว่าผ่านเกณฑ์

3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในเรื่องนี้โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cornbrash's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00

ผลการศึกษา

1. สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาขอ้มูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัด อายุงาน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการสังกัด ส่วนกลาง (กอง กลุ่ม ศูนย์) และมีอายุงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี

2. สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญอย่างยิ่งต่อเรื่องปัจจัยจูงใจ ในระดับค่อนข้างสำคัญได้แก่เรื่องปัจจัยสุขอนามัยและในระดับสำคัญอย่างยิ่ง ได้แก่เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

2.3 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ทิศทางว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.4 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ความแตกต่างว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลแตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในที่นี้เป็นผลการศึกษาที่นำไปสู่ผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ได้นำเสนอไว้ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิทธิพล	**b**	**beta**	**t**	**P-Value (Sig)**
ปัจจัยจูงใจ	0.51	0.46	9.49	0.00*
ปัจจัยสุขอนามัย	0.29	0.36	7.46	0.00*

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ค่าสถิติ : R-square = 0.58, df = 380, F = 261.089, P ≤ 0.05*

อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวรวมกันจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 58 (R2 =0.58) อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสามตัวเป็นอิสระต่อกัน (F=261.089, P ≤ 0.05) ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัว ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า P Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่ามีค่าต่ำกว่า 0.05 ในขณะเดียวกันยังพบว่าตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิทธิพลด้านปัจจัยจูงใจส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครมากที่สุด (beta=0.46) ตามด้วยตัวแปรอิทธิพลปัจจัยสุขอนามัย (beta=0.36) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัชชา ใจตรง (2566) นิดา ประพฤติธรรม (2563) บัณฑิตา ลาภาพันธ์ (2564) กิ่งแก้ว พันทะบุตร (2567) และเวนิชษา พรรณโอสถ (2564) ที่อธิบายว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่กรมสรรพากรต้องการให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยของบุคลากร

2. ในการพิจารณาปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น สิ่งที่กรมสรรพากรควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่

2.1 ด้านความสำเร็จในงาน คือ การพัฒนาให้บุคลากรรู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

2.2 ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบ คือ พัฒนาให้บุคลากรมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 นอกจากนี้ด้านความก้าวหน้า พัฒนาให้บุคลากรมีโอกาสได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. ในการพิจารณาปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานนั้น สิ่งที่กรมสรรพากรควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่

3.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พัฒนาให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างราบรื่น

3.2 ในขณะที่ด้านความมั่นคงในงาน พัฒนาให้บุคลากรรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงานและมั่นใจว่ามีโอกาสทำงานต่อเนื่องในระยะยาว

3.3 นอกจากนี้ด้านนโยบาย โดยการสร้างนโยบาย/กฎระเบียบขององค์กรมีความชัดเจนและสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ในการพิจารณาปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานนั้น สิ่งที่กรมสรรพากรควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่

4.1 ด้านคุณภาพของงาน พัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงมาตรฐานและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

4.2 ในขณะที่ด้านการตรงต่อเวลา พัฒนาให้บุคลากรติดตามและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ส่งงานตามเวลาที่กำหนด

4.3 นอกจากนี้ความคุ้มค่าและต้นทุน พัฒนาให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรและเวลาที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการน าไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2568). จำนวนบุคลากร, อำนาจหน้าที่, ประวัติความเป็นมา สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2568, จาก https://www.rd.go.th/652.html

กิ่งแก้ว พันทะบุตร. (2567). การศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่ม “A” ในประเทศไทย , สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ประเทศไทย

ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1), 22-35.

ชัญญานุช อาจคำ. (2566). แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

ณัชชา ใจตรง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) , สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นิดา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน , วารสารบริหารธุรกิจ, 10(2), 58-80

ธนาคาร ขันธพัด. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)

บัณฑิตา ลาภาพันธ์. (2564). ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร , สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร , การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยมหิดล

ฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล. (2567). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมชลประทาน. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เวนิชษา พรรณโอสถ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายครัวการบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิรินญภัฐ สิทธิจักร. (2565) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม (การค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร ส่วนกลาง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อุไรวรรณ ผันโพธิ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(2), 202-218

อัครายุตม์ กาญจนเสถียร. (2562). ทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อองค์กรเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัยแอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อนัญญา คงแสนคำ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดส่วนกลางกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons

Kongsin, T., Chaiear, N., Thanomsieng, N., & Boonjaraspinyo, S. (2020). Validation of the Brief Thai Version of the Work-Related Quality of Life Scale (Brief THWRQLS). International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(5), 1503

Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). Business Organization and Management. Richard D. Irwin

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). Harper & Row