

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

Factors Affecting the Employee's Performance Efficiency at small area revenue offices under the Revenue Department Region 4

สวนสน สมัครการไถ (Suanson Samakgarntai)¹

จรีพร ศรีทอง (Chareeporn Srithong)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 220 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ T-test วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากร ที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากร ที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามอิทธิพลมากไปน้อยตามลำดับ ความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับตำแหน่งงานที่ดี ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพ

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6624100404@rumail.ru.ac.th

²อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research is to study the factors affecting the performance of the personnel of small area revenue offices under the Revenue Office Region 4. The objectives are 1) to compare the performance of the personnel of small area revenue offices under the Revenue Office Region 4 classified by personal factors, and 2) to study the motivation factors affecting the performance of the personnel of small area revenue offices under the Revenue Office Region 4 classified by personal factors. The data were collected from a sample of 220 people. The statistics used were T-test, One Way ANOVA (F-test) and Multiple Regression. The results of the research found that personnel with different genders, statuses and incomes had overall performance that was not different. However, personnel with different ages, education levels and working years had overall performance that was different. Statistically significant at the 0.05 level. When testing the hypothesis with multiple regression statistics, it was found that the motivation factors that affect the performance of the personnel of the small area revenue office under the Revenue Office Region 4 were statistically significant, ranked from most to least influential, respectively. Work success, respect and recognition of good job positions, and responsibility affect the performance of personnel respectively

Keywords: Motivational factors, Efficiency

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กรมสรรพากร มีอำนาจหน้าที่ จัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายแห่งประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อรัฐบาลจักได้นำรายได้ไปใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ จากภารกิจที่ได้รับมอบหมาย กรมสรรพากรจึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนเพื่อจูงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่กับหน่วยงาน และไม่ให้เปลี่ยนแปลง โยกย้ายไปองค์กรอื่น รวมไปถึงการที่จะทำให้บุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้บุคลากรของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งหมดจำนวน 12 พื้นที่ แบ่งเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดใหญ่ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของ

สำนักงานสรรพากรภาค 4 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 สรรพากรพื้นที่นนทบุรี 2 สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 และพื้นที่ขนาดเล็ก ได้แก่ สรรพากรพื้นที่อ่างทอง สรรพากรพื้นที่สิงห์บุรี สรรพากรพื้นที่ชัยนาท สรรพากรพื้นที่ลพบุรี สรรพากรพื้นที่สระบุรี และสรรพากรพื้นที่อุทัยธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานสรรพากรภาค 4 จัดเก็บภาษีอากรได้รวมจำนวน 78,364.873 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 4,039.670 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.44 (ที่มา : รายงานผลการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ของสำนักงานสรรพากรภาค 4)

ปัจจุบันผู้วิจัย เป็นข้าราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุทัยธานี ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าส่วนวางแผนและประเมินผล ได้มองเห็นว่าบุคลากรของหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ในการทำงานหลายด้าน แต่บางท่านยังไม่สามารถนำความรู้ที่มีมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมายตามประมวลรัษฎากร และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงต้องอาศัยปัจจัยแรงจูงใจมาช่วยให้นำความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาค้นคว้า เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4” ให้เข้าใจถึงแรงจูงใจที่มีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรของหน่วยงาน และเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอย่างเหมาะสม ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ กรมสรรพากรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ระดับปานกลาง 2) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ได้สืบค้นข้อมูลจากหน้าเว็บไซต์ หนังสือ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาพื้นที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุทัยธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยนาท สำนักงานสรรพากรพื้นที่สิงห์บุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลพบุรี

3) ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากร ซึ่งเป็น ข้าราชการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 จำนวน 5 จังหวัด จำนวน 459 คนโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 220 คน

4) ขอบเขตตัวแปร แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

5) ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2567- ธันวาคม 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ทำให้สามารถประเมิน ศักยภาพของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นไป ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปแก้ปัญหาและพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมี คุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ มีความพึงพอใจ คุ่มค่า ผลการปฏิบัติงานมีรวดเร็ว ความถูกต้องได้มาตรฐาน 2) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน คือต้องอยู่ในลักษณะ ที่เหมาะสมถูกต้อง และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น 3) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับงาน ลงทุนน้อยได้ผลกำไรมาก การใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และสูญเสียให้น้อยที่สุด

2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของ บุคลากร การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรง กับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงาน ที่ดี มาจากความก้าวหน้า ทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโต มนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิต

ที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่างๆ ที่มีการจัดการฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การทำงานให้มีความสุข ทุกคนย่อมต้องการ เงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ เป็นองค์ประกอบด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายา ขจรพันธ์ (2564) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภายในองค์กร การศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด จาก การวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นด้วยมากด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมาก 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด 4) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแผนกลยุทธ์ขององค์กร ตรงตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และบริษัทฯ มีความเป็นมืออาชีพในธุรกิจ พนักงานมีทักษะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิดา คุณทองคำ (2564) โดยศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้าน ความมั่นคงในงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน และ ปัจจัยค้ำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพของการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี)

เมธาวรรณ แสงทอง และสมพล ท่งหว่า (2567) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์รถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบของการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire Form) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS)

3.2 ประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรกรมสรรพากร ซึ่งเป็น ข้าราชการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 5 จังหวัด จำนวน 459 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จำนวน 5 จังหวัด ซึ่งมีจำนวน 459 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane (Yamane, 1976) จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 220 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในชีวิต การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป งานที่มีความรับผิดชอบ) งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (ตำแหน่งงานที่ดี งานมีความสุข โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพในการทำงาน และด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความพึงพอใจ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความพึงพอใจ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับความพึงพอใจ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความพึงพอใจ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่าคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ดังนี้ (best, 1960)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและโครงสร้าง ของเครื่องมือให้ครอบคลุมกับเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
2. นำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มาตรฐานตรวจสอบและพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาตาม นิยามในแต่ละข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยามศัพท์เฉพาะ (Item Objective Congruence: IOC)
3. เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.66 ซึ่งสามารถยอมรับได้ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ และนำมาคำนวณค่า IOC พบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ สรุปได้ว่า ดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญผ่านเกณฑ์ทุกข้อสามารถนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้
4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.986

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ศึกษาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อวัดระดับความสำคัญ
- 2) ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ T-test
- 3) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีช่วงอายุ 44-56 ปี มากที่สุดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 39,000 บาท มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 220 คน

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, S.D.= 0.95) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นรายด้านลำดับแรกมากที่สุด คือ ในด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.94) รองลงมา คือ ด้านเวลา ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.95) และ น้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 1.08) ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในภาพรวม มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D.= 0.94) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ เป็นรายข้อ ลำดับแรก คือ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D.= 1.15) รองลงมา คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D.= 0.98) และข้อที่บุคลากรมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพน้อยที่สุด คือ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$, S.D.= 1.13) ตามลำดับ

2) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในภาพรวม มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$, S.D.= 0.95) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา เป็นรายข้อ ลำดับแรก คือ เมื่อถึงกำหนดเวลาส่งงาน สามารถส่งงานได้ตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$ S.D= 1.09) รองลงมา คือ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จ อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$ S.D.=1.00) และข้อที่บุคลากรมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาน้อยที่สุด คือ สามารถจัดการเวลากับปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D.= 1.04) ตามลำดับ

3) ด้านค่าใช้จ่าย บุคลากรส่วนใหญ่ในภาพรวม มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$, S.D.= 1.08) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายข้อ ลำดับแรก คือ มีการใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ($\bar{x} = 3.56$ S.D =1.16) รองลงมา คือ มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆในการทำงาน อย่างประหยัดอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$ S.D.=1.10) และข้อที่บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D.= 1.23) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$ S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เป็นรายด้าน ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$ S.D. = 0.95) รองลงมา คือ ด้านงานมีความสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$ S.D. = 0.89) ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$ S.D. = 0.94) ตามลำดับ

วิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน จากผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วน อายุ และอายุการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัย แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.953 และ R Square เท่ากับ 0.909 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามอิทธิพลมากไปน้อยตามลำดับ ความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือ และการยอมรับด้านตำแหน่งงานที่ดี ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ระดับปานกลาง จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายมีความถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์สามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยได้ศึกษาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอายุการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา คุณทองคำ (2564) โดยศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยว่า บุคลากร ที่มีเพศ ระดับ การศึกษา ประเภทบุคลากร และอัตราเงินเดือนต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ส่วนบุคลากร ที่มีอายุและอายุงานต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติโดยภาพรวมต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4

จากการวิจัย ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ได้ร้อยละ 90.9 เรียงความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ด้านงานมีความสุข ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ ด้านตำแหน่งงานที่ดี ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายา ขจรพันธ์ (2564) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภายในองค์กร บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด โดยปัจจัยด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแผนกลยุทธ์ขององค์กร ตรงตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และบริษัทฯ มีความเป็นมืออาชีพในธุรกิจ พนักงานมีทักษะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะ

6.1.จากการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อจากด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด หน่วยงาน ควรมีการผลักดันและสนับสนุนให้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของงานที่ไม่จำเป็น เพื่อช่วยลดทรัพยากรที่สูญเสียไปในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับส่วน IT ของหน่วยงานเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ นำ AI มาช่วยทำงานแทนได้ โดยสะท้อนจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะพบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง ความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังบุคลากรรวมไปถึงการนำวิทยาการใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อได้แนวทาง ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานแนวใหม่ๆ ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1) ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 เช่น ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรในด้านต่างๆ

2) ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัย ด้านประชากร ขยายให้มีขนาดกว้างขึ้น เพื่อได้ศึกษาถึง

ปัจจัยจูงใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่พื้นที่ขนาดใหญ่ ในสังกัด
สำนักงานสรรพากรภาค 4 ด้วย

7. เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. แผนปฏิบัติราชการ กรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และระยะ 5 ปี
(พ.ศ. 2566 - 2570). สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2567, จาก

https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/Plan_66_Internet.pdf

ภาค 4 กรมสรรพากร <https://www.rd.go.th/340.html>

กรมสรรพากร หน้าหลักสรรพากรพื้นที่ชัยนาท

<https://www.rd.go.th/region/04/chainat/183.html>

กรมสรรพากร หน้าหลักสรรพากรพื้นที่อุทัยธานี

<https://www.rd.go.th/region/04/uthaithani/182.html>

ฐานเศรษฐกิจ เปรียบเทียบ vat ไทย-อาเซียน รู้ก่อนรัฐปรับขึ้นภาษี สืบค้นจาก

<https://www.thansettakij.com/business/economy/613657>

กรรณ สุวรรณคำ. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สมุทรปราการ 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ดารณี ทองวิจิตร. (2564). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. วารสารโรงการทวิปริญญาทางรัฐ
ประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 8(2), 1-18

ฉายา ขจรพันธ์ (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน
องค์การ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด สารนิพนธ์สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

ชนิดา คุณทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงิน
แผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาลิสดา ตงเจริญโชค (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์, สงขลา.

- บุศรา สุดพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา
- มชาวรรณ แสงทอง และ สมพล พุ่มหว่า (2567). คุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตรายยนต์แห่งหนึ่ง. วารสารบริหารธุรกิจและภาษา, 83-95
- เมธาวุฒิ พื้พรวิฑูร (2559) การพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราตรี สุภาพันท์ (2558) แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลังสำนักงานกำลังพล วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา คณะวิทยาการจัดการ.
- สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุรรัตน์ คำชฌ. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร ส่วนกลาง การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์
- Herzberg, F., Bernard, M. and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd Ed.). New York: Harper and Row.