

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

THE INFLUENCE OF MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE OF PERSONNEL
AT THE EXCISE DEPARTMENT REGIONAL OFFICE 5

จิตราภานต์ วัชรมนทล¹

Jitrakarn Watcharamonthon¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวน 300 คน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน อายุ 41-50 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย ตำแหน่งข้าราชการ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปีและมากกว่า 20 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท การทดสอบสมมติฐานบ้างจ่ายส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่สังกัดและอัตราเงินเดือนมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่ความสำเร็จในการทำงานไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน แสดงว่าปัจจัยแรงจูงใจไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในแต่ละมิติของงาน แต่แรงจูงใจโดยรวมยังคงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.893 เท่า ($R=0.893$) และสามารถอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 79.80 ($R^2=0.798$)

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากร, สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6724103817@ru.ac.th

ABSTRACT

This research aims to study the influence of motivation on job performance of personnel at the Excise Department Regional Office 5. The researcher determined a sample group of 300 personnel under the Excise Department Regional Office 5. Quantitative research methodology was employed using structured questionnaires as the primary data collection instrument. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, as well as inferential statistical testing, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis to examine the relationships between variables.

The research findings revealed that the majority of the sample group were female, totaling 162 persons, aged 41-50 years, with bachelor's degrees, affiliated with the Chiang Rai Area Excise Office, holding civil servant positions, with work experience of 6-10 years and more than 20 years, and earning salaries of 10,001-20,000 baht. Hypothesis testing of personal factors found that gender, age, education level, position, and length of service had no statistically significant influence on work performance. However, affiliation and salary rate had a statistically significant influence at the 0.05 level, Similarly, three dimensions of motivation recognition, nature of work, and responsibility significantly influenced work performance. In contrast, achievement in work showed no statistically significant relationship at the 0.05 level across all dimensions, indicating that this motivational factor did not directly affect performance in each work dimension. Nevertheless, overall motivation maintained a relationship with work performance with a correlation coefficient of 0.893 ($R=0.893$) and explained 79.80% of the variance in job satisfaction ($R^2=0.798$).

Keywords : Motivation, Job Performance, Personnel, Excise Department Regional Office 5

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันเน้นการบริหารองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชน บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เพราะเป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย การทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสะท้อนถึงประสิทธิผลขององค์กร (ปฐิญา อัครารุช, 2566) ภาครัฐต้องเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานโดยสร้างแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) คือพลังผลักดันจากภายในและภายนอกที่กระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทเพื่อบรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจ ความภูมิใจ ความใฝ่สัมฤทธิ์ และการพัฒนาตนเอง ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ การยอมรับ ผลตอบแทน คำชมเชย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ปิยวรรณ งามสง่า, 2564; ภาคพัฒนภูมิ ธรรมนันท์ และคณะ, 2565) งานวิจัยยืนยันว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพัฒนาผลงานได้ดี ตรงกันข้าม การขาดแรงจูงใจทำให้เกิดการทำงานที่ขาดความกระตือรือร้นและประสิทธิภาพลดลง (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ ฤกมล จันทร์สม, 2566)

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต การควบคุมและตรวจสอบสินค้า การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 รวมถึงการกำกับดูแลตามกฎหมายเพื่อให้การจัดเก็บภาษีถูกต้อง โปร่งใส ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยแรงจูงใจที่เพียงพอเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความทุ่มเทอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎหมาย และข้อจำกัดด้านทรัพยากรทำให้บุคลากรบางส่วนเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า หรือความไม่พึงพอใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง (จิรัชญา เชียงกุล และคณะ, 2564; ปรีดาพร ศรีสุราช, 2568)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นและข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยผลการวิจัยจะช่วยให้องค์กรเข้าใจปัจจัยด้านแรงจูงใจ ทั้งด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สร้างระบบจูงใจ รวมถึงยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องพันธกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5
2. เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5
3. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

นิยามศัพท์

1. แรงจูงใจ หมายถึง ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งในด้านคุณภาพ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า

3. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 และหน่วยงานในสังกัด ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

4. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 หมายถึง หน่วยงานระดับภูมิภาคในสังกัดกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง โดยมีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ 9 พื้นที่ ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ และแม่ฮ่องสอน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวนทั้งหมด 612 คน (ณัฐชา มาสอน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 28 สิงหาคม 2568). ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ทั้งหมด 242 คน แต่ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 300 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน

1.2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะจงหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factors Theory) โดย Herzberg (1959 อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยว่าประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

เป็นองค์ประกอบภายในหรือความต้องการส่วนตัวของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นองค์ประกอบที่เชื่อมโยงโดยตรงกับลักษณะงานซึ่งช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่ทัศนคติเชิงบวก รวมถึงเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจต่อการทำงาน ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนทำงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการและเป้าหมายในชีวิตได้ องค์ประกอบที่สร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การมีส่วนร่วมสนับสนุนในงานขององค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี ความชำนาญในการแก้ไขและป้องกันปัญหา ตลอดจนการทำงานให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการรับรองในความสามารถและคุณค่าของตน รวมถึงการได้รับคำชื่นชมหรือการสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ อาทิ การได้รับการยกย่องภายในองค์กร ความภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง การได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน การมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิในวิชาชีพ ตลอดจนการเป็นที่ไว้วางใจจากบุคคลในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เข้ามาขอคำแนะนำ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ ขอบเขตและรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ การมีการระบุบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน การได้รับอิสระในการทำงาน ความท้าทายที่มีอยู่ในงาน และโอกาสที่บุคคลจะได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพตามความถนัดและความรู้ความสามารถที่ตนมี

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การยอมรับผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ได้รับมอบหมายให้เข้ามามีส่วนร่วมในงาน ซึ่งประกอบด้วย ความเหมาะสมของภาระงาน การได้รับความเชื่อมั่นในงานสำคัญที่ได้รับมอบหมาย และการมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การพัฒนาในเส้นทางอาชีพที่เกิดจากโอกาสในการเติบโตสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนระดับเมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ปัจจัยฮามัยหรือปัจจัยค้ำจุน

เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แม้เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน แต่เป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นเสมือนตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่ง และความมั่นคง โดยปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหา

2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การมีความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถทำงานและมีความเข้าใจร่วมกันได้อย่างราบรื่น

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน การร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีเพื่อนดีอันเป็นกัลยาณมิตรที่ช่วยแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ช่วยสนับสนุนและเป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และนำไปสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี

4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีผ่านการพบปะ การสนทนา และการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ในบริบทขององค์กร หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยหัวหน้างานมีบทบาทในการกำกับดูแล กำหนดนโยบาย และส่งมอบข้อมูลที่ต้องการเหมาะสม

ให้แก่ลูกน้อง พร้อมกันนั้นก็ต้องเปิดรับฟังข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากพนักงานเพื่อให้การประสานงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง ลำดับชั้นของการปฏิบัติงานที่สะท้อนให้เห็นถึงขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบที่บุคคลมีภายในองค์กร โดยเป็นสิ่งที่สังคมให้การยอมรับและเคารพนับถือ

6. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ

7. นโยบายและการบริหารขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การบริหารและการจัดการองค์กรด้วยนโยบายการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน

8. ชีวิตส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

9. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการเงินเดือน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมกับงานที่ทำ หรือสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปของเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ซึ่งเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพที่เกิดจากการทำงานในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในการนำองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงานหรือกิจการต่าง ๆ องค์กรจะมีผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในส่วนงานด้านการผลิต ด้านการบริการ ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้า สามารถสร้างความพึงพอใจได้ทั้งในบุคลากรขององค์กรและลูกค้า โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความต้องการของลูกค้าในตลาดธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น สภาพคล่องการทำธุรกรรมในตลาดการเงินการธนาคาร อัตราค่าจ้างการซื้อสินค้าของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงของสังคมตามยุคสมัย ภาวะอัตราเงินเฟ้อ

2. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ การกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์จากผู้บริหารขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นรากฐาน และการบริหารให้การทำงานมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการทำงาน

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในปัจจุบันหลักของธุรกิจ ทั้งในส่วนเงินลงทุน อาคารสถานที่สำนักงาน ที่ดิน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เทคโนโลยี

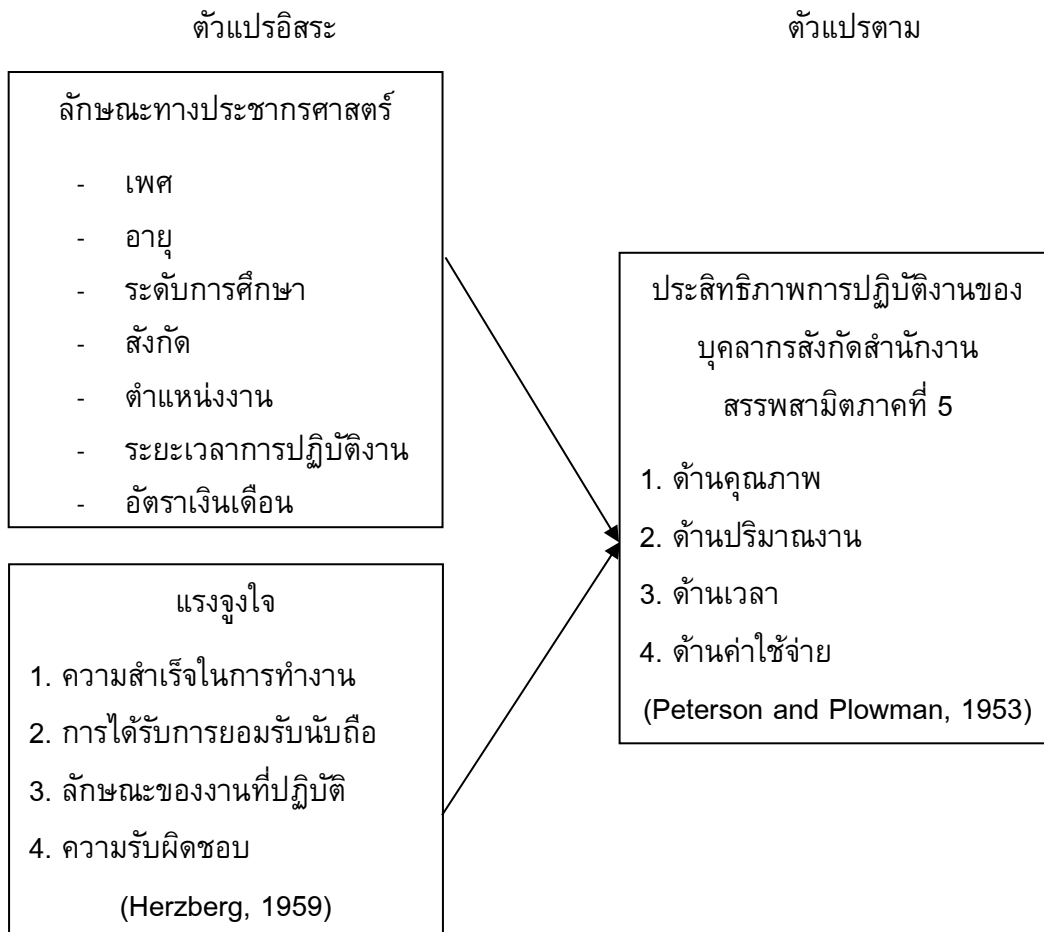
ระบบสารสนเทศและนวัตกรรม รวมไปถึงถึงศักยภาพบุคลากรที่ต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญหลักในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ที่แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวนทั้งหมด 612 คน (ณัฐชา มาสอน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 28 สิงหาคม 2568). แต่เนื่องจากเมื่อนำจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมดมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้เพียง 242 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวน 300 คน ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเผยแพร่แบบสอบถามผ่าน Google Forms โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัด ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

1.2 แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนและนำผลการวิเคราะห์ไปสรุปอ้างอิงโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นจากการทดสอบสมมติฐาน ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

2.1 สมมติฐานที่ 1 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ที่แตกต่างกัน โดยหาค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Independent T-test ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วยสถิติ One-Way ANOVA

2.2 สมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ทดสอบสมมติฐาน และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

จากผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 300 คน ได้ข้อมูลสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 54.00) อายุ 41-50 ปี จำนวน 114 คน (ร้อยละ 38.00) การศึกษาในระดับปริญญาตรี

จำนวน 175 คน (ร้อยละ 58.40) ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย จำนวน 52 คน (ร้อยละ 17.30) ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 160 คน (ร้อยละ 53.40) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากัน คือ 75 คน (ร้อยละ 25.00) และมีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 148 คน (ร้อยละ 49.40)

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีระดับความคิดเห็นภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.92$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.90$) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.87$)

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีระดับความคิดเห็นภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.88$) ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.85$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยภาพรวม

สมการ ผลการ วิเคราะห์	ตัวแปรอิสระ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	ค่าคงที่ (a)	-.304	.161		-1.884	.061		
	ความสำเร็จในการทำงาน	.100	.061	.086	1.658	.098	.255	3.924
	การได้รับการยอมรับนับถือ	.240	.054	.232	4.408	.000*	.248	4.034
	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.242	.039	.265	6.220	.000*	.376	2.657
	ความรับผิดชอบ	.471	.061	.394	7.768	.000*	.266	3.757

R = 0.893, R² = 0.798, R² Adjust = 0.795, F = 290.787, Sig. = 0.000, 0.000, 0.000, Durbin-Watson = 1.756

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัย 3 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ โดยมีค่าขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.893 เท่า ($R=0.893$) และสามารถอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 79.80 ($R^2=0.798$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สามารถสร้างเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_T = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = -0.304 + 0.240X_2 + 0.242X_3 + 0.471X_4$$

เมื่อ \hat{Y}_T = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

X_1 = ความสำเร็จในการทำงาน

X_2 = การได้รับการยอมรับนับถือ

X_3 = ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

X_4 = ความรับผิดชอบ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนสังกัดและอัตราเงินเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากลักษณะงานในระบบราชการมีมาตรฐาน กระบวนการและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ทำให้ความแตกต่างของปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง เนื่องจากบุคลากรทุกคนได้รับการฝึกอบรมและประเมินผลตามมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านความสามารถที่เกิดจากตัวแปรส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของปิโยรส หงส์ทอง (2566) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของผลการศึกษาในหน่วยงานสรรพสามิตทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในหน่วยงานสรรพสามิตโดยรวม ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ใช่ตัวกำหนดหลักของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านสังกัดและอัตราเงินเดือน

ที่พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเกิดจากความแตกต่างของสภาพแวดล้อมการทำงาน ทรัพยากรที่ได้รับ ภาระงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แต่ละสังกัด ซึ่งส่งผลต่อระดับแรงจูงใจและโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรุสนา เหมมณี (2567) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่าตอบแทนทางการเงินยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาว่าอัตราเงินเดือนสะท้อนทั้งความมั่นคงทางอาชีพและการยอมรับในคุณค่าของงาน

2. ผลการวิจัยแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา มีความรอบคอบในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และมีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนเองและทีมงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรภัทรศิริโชติ และ อุมาพร ฉ่ำช่วง (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จของงานแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของลักษณะแรงจูงใจของบุคลากรสรรพสามิตในภูมิภาคต่าง ๆ โดยด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคลากรสรรพสามิตให้ความสำคัญสูงในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจภาพรวมด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าความรับผิดชอบเป็นปัจจัยแรกที่บุคลากรให้ความสำคัญ โดยที่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐโดยทั่วไปมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานประเภทใด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีลักษณะงานที่ต้องอาศัย

ความรอบคอบ ความแม่นยำ และความรับผิดชอบสูง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ของประเทศ การตรวจสอบ และการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ดังนั้น บุคลากรจึงตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการวิจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้สูงถึงร้อยละ 79.80 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในทุกด้านมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากร โดยด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา มีความรอบคอบในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดจากการทำงานของตนเองและทีมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิโยรส หงส์ทอง (2566) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นโยบายการบริหารขององค์กร และความมั่นคงในงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าความรับผิดชอบมีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบเป็นปัจจัยแรงจูงใจหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิตทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ โคตรสมบัติ (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคลากรมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพจำเป็นต้องขับเคลื่อนด้วยบุคลากรที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูง โดยการสนับสนุนและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรรักษาและส่งเสริมความรับผิดชอบของบุคลากรให้มีความต่อเนื่อง โดยมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล ให้อิสระในการตัดสินใจและมีระบบติดตามประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานควรพิจารณาบทบาทของโครงสร้างค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการเสริมที่เหมาะสมเพื่อจูงใจเพิ่มเติมให้แก่บุคลากร อีกทั้งควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมเพื่อใช้เป็นฐานในการปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อมีผลงานที่ดี จัดให้มีการประกาศเกียรติคุณและมอบรางวัลผู้ที่มีผลงานโดดเด่น และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
4. หน่วยงานควรพัฒนาลักษณะงานให้หลากหลายและท้าทาย กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
5. หน่วยงานควรรักษาและพัฒนามาตรฐานคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา, และ ณกมล จันทรี่สม. (2566). การจูงใจในการทำงานกับการสร้างผลงานที่มีคุณภาพในองค์กรราชการ. *วารสารรัฐศาสตร์และการบริหาร*, 9(1), 55-70.
- จิรัชญา เขียงกุล, และคณะ. (2564). *แรงจูงใจกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งหนึ่ง.
- ธีทัต ตรีศิริโชติ, และ อุมภาพร ฉ่ำช่วง. (2564). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 11(2), 1-14.
- ปฐิณญา อัครารุช. (2566). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(1), 22-37.

- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). 2-Factor Theory [Frederick Herzberg]. สืบค้นจาก <https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederick-herzberg/>
- ปิยวรรณ งามสง่า. (2564). แรงจูงใจภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 15(3), 101-116.
- ปิโยรส หงษ์ทอง. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีตาพร ศรีสุรราช. (2568). แรงแบบดาลใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสำเร็จของบุคลากร. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 10(1), 77-92.
- พัฒนภูมิ ภู่วัฒนวิชย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภคพัฒนภูมิ ธรรมนันท์, และคณะ. (2565). แรงจูงใจกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารการบริหารงานภาครัฐ, 12(2), 89-105.
- รุสนา เหมมณี. (2567). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวัฒน์ โคตรสมบัติ. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ. วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 19(1), 29-36.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley & Sons.
- Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.Taro
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.