

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

**Motivation Affecting Work Performance of Officials at the  
Surin Area Revenue Office**

วัชรภรณ์ ศุภสุข

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Watcharaporn Suphasuk

E-mail: 6424104214@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ 2. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 120 คน

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สำหรับแรงจูงใจด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากร, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### Abstract

The purposes of this research were 1) to investigate the motivation affecting the work performance of officials at Surin Area Revenue Office, and 2) to study the work performance of officials at Surin Area Revenue Office. This study used a quantitative research. The questionnaire was used as a research instrument for data collection. The sample consisted of 120 officials working at the Surin Area Revenue Office.

The major findings indicated that (1) overall work motivation of the respondents was at a high level, (2) overall work performance of the respondents was at a high level, (3) in terms of work motivation factors, it was found that relationship with co-workers, nature of work, work progress, and working environment affected their work performance. In contrast, morale at work did not affect the work performance of officials at the Surin Area Revenue Office.

**Keyword** : Motivation, Work performance, Personnel, Surin Area Revenue Office

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ต่างก็มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จไปได้ด้วยดีอย่างเต็มความสามารถ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน ประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องแสดงเป็นตัวเลข แต่สามารถแสดงได้ผ่านการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ

การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น การใช้เงิน วัสดุ แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการประหยัดทรัพยากรไม่มีการสูญเปล่าเกินจำเป็น เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ ใช้กลยุทธ์เทคนิคการปฏิบัติที่เหมาะสม ได้ผลลัพธ์ที่ดีและเร็วขึ้น

กรมสรรพากร มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษี เพื่อเป็นรายได้สำคัญของประเทศในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา การคมนาคม การสาธารณสุข การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบสุขภายในประเทศ ฯลฯ ภาษีที่กรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ ให้ได้ภาษีตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมุ่งเน้นการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ว่ามีแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัย เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

มุ่งศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตัวแปรแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 120 คน (ที่มา: กองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ เมษายน 2566)

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่ เมษายน-พฤษภาคม 2566

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์มากยิ่งขึ้นต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้  
**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ**

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow, 1970) Maslow ได้จัดลำดับขั้นตามความต้องการออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (Security or safety needs)
3. ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Affiliation or acceptance needs)
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2556) ได้กล่าวถึงหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ  
“The Twelve Principles of Efficiency” ของ Harrington Emerson (Harrington Emerson,  
1912) ว่าหลักประสิทธิภาพ 12 ประการของ Harrington Emerson เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา  
ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ในการทำงาน
3. ผู้บริหารที่ดีต้องใจกว้าง ยินดีพร้อมรับคำแนะนำจากผู้อื่นเสมอ
4. วินัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร
5. ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม บริหารงานอย่างมีเหตุผลหนักแน่นเสมอ
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันและแน่นอน
7. มีความฉับไว
8. มีมาตรฐานและตารางเวลาที่แน่นอนชัดเจนสำหรับแต่ละหน้าทำงาน
9. สภาพแวดล้อมของงานต้องดี
10. ผู้บริหารต้องรักษามาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดีเอาไว้ให้ได้
11. คำสั่งในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องระบุมาตรฐานที่พึงประสงค์เอาไว้อย่างชัดเจน

12. การให้บำเหน็จรางวัลเป็นสิ่งสำคัญ

### สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 แบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบ 12 สาขา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม
2. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีและพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร
4. ตอบข้อหารือทางภาษีอากร
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีและด้านสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
7. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

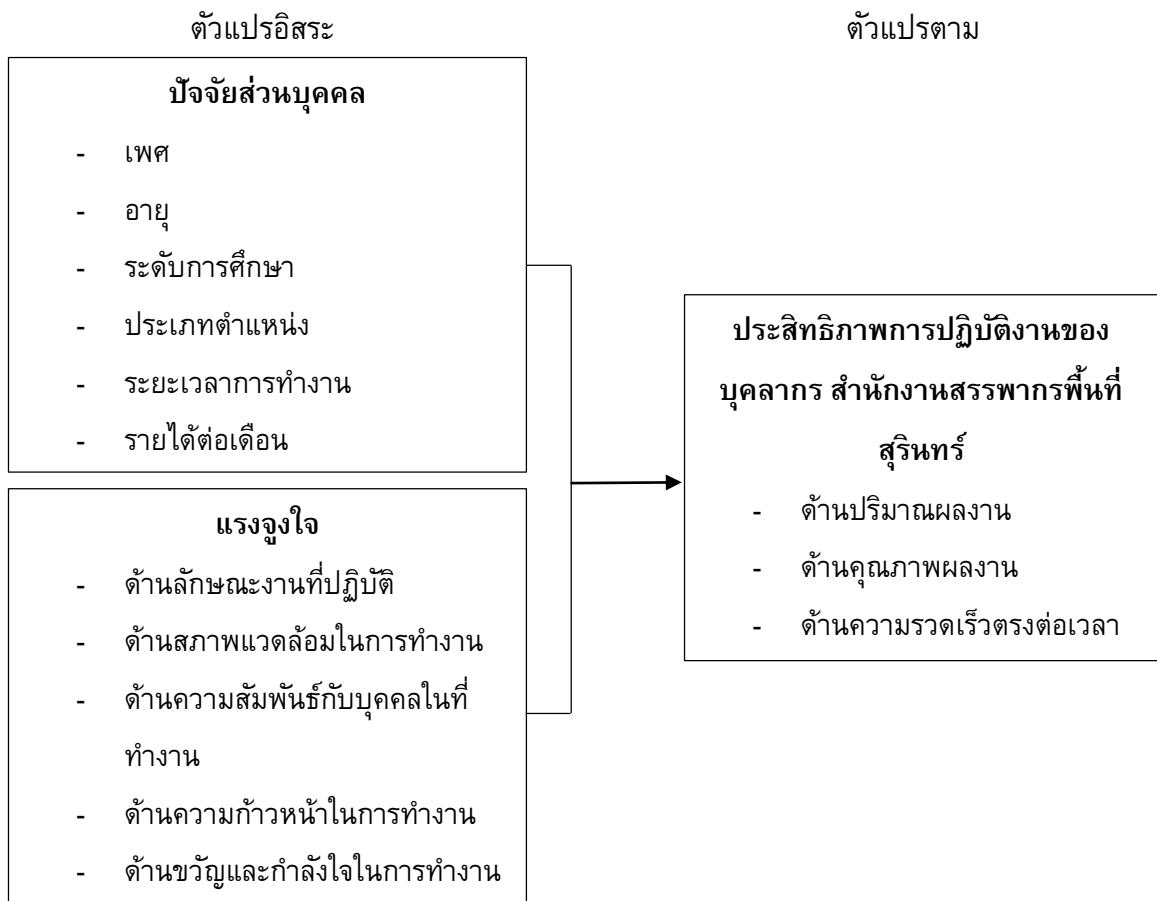
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรพรรณ ทาศรี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองแสนสุข มีจำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานของเทศบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านนโยบายและการบริหารตามลำดับ ทั้งผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุขที่มีระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และแนวคิดของ Harrington Emerson มาเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



## วิธีดำเนินการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว มาปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน แบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบของ (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา มีเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบของ (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบทำได้โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่ามากกว่า .70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) การทดสอบค่าอำนาจจำแนกทำได้โดยการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อนั้น ๆ มีค่า .30 ขึ้นไปจะสรุปได้ว่าคำถามนั้น ๆ มีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้และแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจ ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
3. ค่าเฉลี่ยแบบที (t-test) และความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) วิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 เพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5, 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และไม่เกิน 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5, ลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และพนักงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ 5-10 ปี จำนวน 24 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.0, 11-15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2, 16-20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3, 1-4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,001บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 30,001-20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3, 10,001-20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า แรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $\bar{X} = 3.91$ ,  $\bar{X} = 3.88$ ,  $\bar{X} = 3.66$ ,  $\bar{X} = 3.49$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ด้านคุณภาพผลงาน และด้านปริมาณผลงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ t-test และ one-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร และหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยการหาการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงานกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และแรงจูงใจในทุกด้านที่นำมาวิเคราะห์สามารถอธิบายความผันแปรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 54.20 โดยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับ

บุคคลในที่ทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{Y} = .595 + .260 (\text{ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) + .195 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + .303 (\text{ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน}) + .207 (\text{ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน})$$

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ พบว่า แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานมีแรงจูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ พันธุ์แก้ว (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรกะป้อ จังหวัดปัตตานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลงาน ส่วนด้านที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ไทรตระกูล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง

3. การศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ พบว่า

3.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณผลงาน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 51.20 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณก พรประดิษฐ์ (2562) ศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพผลงาน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 49.40 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 40.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

3.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพโดยรวม พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 54.20 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑลชัยธิดา พรหมเยี่ยม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของการยางแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างหน่วย

ตรวจสอบภายใน ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า แรงจูงใจที่จะเปลี่ยนงานถ้ามีโอกาส อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง การย้ายงาน ที่จะต้องไปเจอคนและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย ดังนั้นสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงมีการฝึกอบรมเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความรู้ ตลอดจนมีทักษะเพิ่มมากขึ้น

2. นอกจากแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแล้ว หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี กระตุ้นให้เกิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมเดิม ๆ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น โดยการสร้างโซนให้ได้พักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องกิจกรรมบันเทิง ห้องกีฬา หรือสวนหย่อม การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เก้าอี้ที่ติดต่อสุขภาพ จอคอมพิวเตอร์ที่ถนอมสายตา โคมไฟเพื่อช่วยเพิ่มแสงสว่าง การมีอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและทันสมัย รวมถึงมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบ Data Analytics ในการบริหารจัดการเก็บภาษี ระบบ e-filing ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ และ e-Tax Invoice ในบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดียิ่งขึ้น

3. จากผลวิจัย แรงจูงใจด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจรายได้จากการทำงานเพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองและครอบครัว และหน่วยงานได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ได้อย่างเพียงพอ นั้น อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ใช้สวัสดิการและสิทธิพิเศษที่เหมาะสมในการเป็นเครื่องมือสร้างแรงจูงใจ เช่น การประเมินผลการเลื่อนเงินเดือนให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดสวัสดิการด้านการท่องเที่ยวและพักผ่อน เช่น การจัดทริปประจำปี การเพิ่มจำนวนเงินสวัสดิการกู้ยืมของ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และการให้ความสำคัญ เช่น การอวยพรในวันคล้ายวันเกิด การให้ทุนการศึกษาแก่บุตร การมอบเงินหรือการช่วยเหลือยามเจ็บป่วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำกัดเฉพาะบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์เท่านั้น เพื่อเปรียบเทียบควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ และหน่วยงานอื่นในกรมสรรพากร
2. การเก็บข้อมูลควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประกอบด้วย เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่อไป
3. การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 6(3), 175-183.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. วารสารมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 3(2), 29-43.
- เกตุดแก้ว พันซัง และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารวิชาการธรรมทรศน์, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 20(1), 119-128.
- จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน, 5(1), 425-436.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(1), 135-150.

- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. วารสารวไลย  
อลงกรณ์ปริทัศน์, 9(2), 161-171.
- ศิริัญญา เพ็ญญะ และ ไชยา ยัมวิไล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนของนักศึกษา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัด  
นครนายก. วารสารสหวิทยาการวิจัย, 8(2), 153-161.
- ธีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชระ ยี่สุนเทศ. (2562). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารวิชาการ  
วิทยาลัยสันตพล, 5(1), 76-84.
- สมบัติ อาริยาศาล (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. *Journal of  
Roi Kaensarn Academic*, 3(2), 33-46.
- สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์. (2563). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา. วารสารวิชาการสิรินธรปริทรรศน์,  
21(2), 340-354.