

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

FACTORS AFFECTING THE MOTIVATION TO DEVELOP THE EFFICIENCY OF SERVICE
PROVIDERS IN THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 30¹

ชญานาด วิบูลย์ศิลป์, มณีกัญญา นากามัทลี

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Chanyanad Wibulsin, Maneekanya Nagamatsu

Southeast Asia University, Thailand

E-mail: S6441410014@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อนำเสนอแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลกับบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 142 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์แบบพหุคูณ Multiple Regression Analysis แบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .590 และ .472 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า $R^2=.370$ หรือคิดเป็นร้อยละ 37.0

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการให้บริการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 3

Abstract

¹ ได้รับบทความ: 15 มกราคม 2567; แก้ไขบทความ: 20 กุมภาพันธ์ 2567; ตอปรับตีพิมพ์: 31 มีนาคม 2567.

The objectives of this research were 1) to study work motivation and work efficiency of service, 2) to compare the efficiency of service providers in the Bangkok area Revenue Office 30, classified by personal factors, and 3) to present work motivation influences the efficiency of service. This research was quantitative method. The instrument used in this research was a questionnaire by collecting data with 142 persons who are employees in the Bangkok area Revenue Office 30. by probability sampling and stratified sampling. The statistics used in this research consisted of frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis by enter method

The research finding revealed that 1) factors of work motivation and the efficiency of service were both high level, with an average value of 3.72 and 3.84, and a standard deviation of .590 and .472, 2) personal factors based on status have an effect on the efficiency of service at a statistically significant of .05, while gender, age, income, education, position, and experience have no effect on the efficiency of service in the Bangkok area Revenue Office 30 at the statistically significant of .05, and 3) work motivation affect the efficiency of service at a statistically significant of .05 with an influence of $R^2=.370$ or 3.70 percent.

Keywords: Work Motivation, Efficiency of Service, Bangkok area Revenue Office 30

บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานกรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี การจ่ายคืนภาษี การเสนอแนะการนำภาษีไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของภาครัฐที่ตั้งเป้าหมายอย่างเป็นธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย” โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐบาลจากการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร (กรมสรรพากร, 2561) แต่อย่างไรก็ตามจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของการปฏิบัติงานตามแนวโน้มสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยี ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรมีภาระงานที่มากยิ่งขึ้น การดำเนินงานตามระเบียบและติดตามการจัดเก็บภาษีมีความล่าช้า ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วต่อการเข้ามาใช้บริการ สิ่งเหล่านี้บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 เป็นอย่างมาก ทำให้ผู้บริหารต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายรายปี เพื่อให้บุคลากรของตนเองสามารถปฏิบัติได้ทันกับระยะเวลาและพร้อมต่อการให้บริการภาคต่อประชาชนตลอดเวลา (ฐาปณี สังขวิจิตร, 2563)

สำหรับปริมาณงานและลักษณะของงานที่มาจากนโยบายและการดำเนินงานภายในองค์กรนั้น พบว่าบุคลากรที่ทำงานอยู่ภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในปัจจุบันมีปริมาณงานที่เกินกว่ามาตรฐานปกติที่ควรเป็น ซึ่งเป็นเหตุผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิดที่ผ่านมา อีกทั้งมีเอกสารตกค้างค่อนข้างมาก ผลคือทำให้บุคลากรที่มีศักยภาพของออนไลน์อยู่หน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก และบุคลากรบางส่วนก็ได้ลาออกไป เพราะเกิดความเหนื่อยล้าจากภาระงานที่มากเกินไป บวกกับการขาดแคลนอัตรากำลังของบุคลากรสายปฏิบัติจึงเป็นปัญหาสำคัญของกรมสรรพากรอันเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน (กรรณ สุวรรณคำ, 2564) แม้จะมีการเปิดรับสมัครบุคลากรใหม่เข้ามาแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความราบรื่นได้ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงต้องคิดหาทางออกด้วยการเสริมแรงจิตใจในการปฏิบัติงานภายในเข้าไป ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน การออกคำสั่งงานให้สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้โดยแบ่งวันเข้าสำนักงานสรรพากร เพื่อลดความเครียดจากการทำภายในองค์กร (คนาธิป จันทรสง่า, 2561) แต่ผลลัพธ์ที่ได้กลับสวนทางกัน คือ ภาระงานของกรมสรรพากรมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นการกิจหลักของกรมสรรพากรไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคลากรภายในองค์กรเกิดความเครียด คุณภาพชีวิตตกต่ำ ผลงานที่ออกมาล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามคุณภาพของงาน ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทางสำนักงานสรรพากร เพราะหากกรมสรรพากรยังไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่ม และยังสูญเสียอัตรากำลังมากขึ้นต่อไปจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรโดยตรง อีกทั้งยังกระทบต่อประชาชนผู้มาเข้าใช้บริการเป็นอย่างมาก (ดารณี ทองวิจิตร, 2564)

จากปัญหาข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า ปัจจุบันทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 กำลังเผชิญอยู่กับปัญหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความรับผิดชอบและหน้าที่ ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ทางผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30” ขึ้น โดยจะนำเอาปัจจัยแรงจูงใจเข้ามาใช้เป็นตัวแปรต้น เพื่อค้นหาสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคลากรเกิดความต้องการกลับมาปฏิบัติงานให้ได้ดีที่สุด และพร้อมต่อการให้บริการกับประชาชนที่เข้ามาติดต่อในการเสียภาษีด้วยใจบริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการแสดงรายละเอียดในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

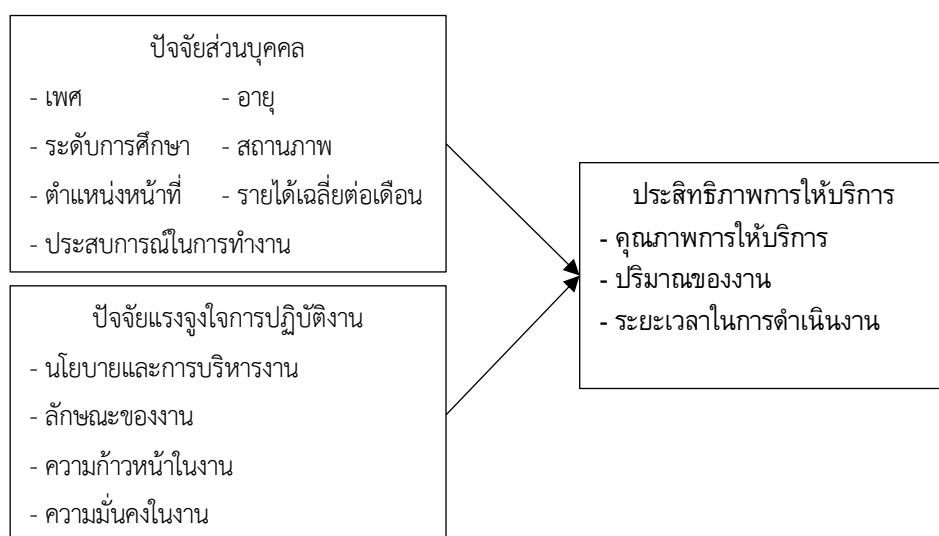
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อนำเสนอแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมมากำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรต้น คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงาน ส่องต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวนทั้งสิ้น 224 คน (กรมสรรพากร, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 142 คน ตามแนวคิดของ Krejcie & Morgan (1970) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแสดงสูตรคำนวณกลุ่มประชากร ได้ดังนี้

เมื่อได้จำนวนของกลุ่มประชากรแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาคำนวณด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น} = \frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มย่อย} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์แบบชั้นภูมิของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30	จำนวนบุคลากร (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30	150	96
สรรพากรสาขาในพื้นที่บางกอกใหญ่	19	12
สรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย	20	13
สรรพากรพื้นที่ธนบุรี 1	18	11
สรรพากรพื้นที่ธนบุรี 2	17	10
รวม	224	142

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยในส่วนที่ 2-3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale (Likert, 1932) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\begin{aligned} \text{ความห่างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลเฉลี่ย	4.21–5.00	ระดับมากที่สุด
ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

1 การเก็บข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30” เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายชื่อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งในการทำ IOC ครั้งนี้ ทุกข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 ทุกข้อ จากนั้นนำไปทำการทดสอบค่า Tryout 30 ชุด จากบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่าง 224 คน ซึ่งได้ค่า Tryout ของปัจจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อยู่ที่ .912 และ .902

3. งานวิจัยครั้งนี้เริ่มต้นตั้งแต่การทบทวนแนวคิดทฤษฎี ไปจนถึงการการเก็บรวบรวมข้อมูล กระทำผ่านการแจกแบบสอบถามภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ตั้งแต่เดือนมกราคม-กันยายน พ.ศ. 2565 ที่แบบสอบถามจำนวน 142 ฉบับ

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จาก 142 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน (ร้อยละ 79.6) อายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 28.9) อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 84 คน (ร้อยละ 59.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-35,000 บาท จำนวน 58 คน (ร้อยละ 40.8) การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 107 คน (ร้อยละ 75.4) ตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 91 คน (ร้อยละ 64.1) ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 73 คน (ร้อยละ 51.4)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
-------------------------------	-----------	------	-------

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.75	.594	มาก
ด้านลักษณะของงาน	3.80	.674	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.67	.710	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.68	.667	มาก
รวม	3.72	.590	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.72$, $S.D.=.590$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงลำดับตามเกณฑ์จากมากไปหาน้อย สามารถกล่าวได้ว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}=3.80$, $S.D.=.674$) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X}=3.75$, $S.D.=.594$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=3.68$, $S.D.=.667$) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X}=3.67$, $S.D.=.710$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.92	.662	มาก
ด้านปริมาณของงาน	3.77	.736	มาก
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.82	.571	มาก
รวม	3.84	.472	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=.472$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.92$, $S.D.=.662$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=.571$) รองลงมา คือ ด้านปริมาณของงาน ($\bar{X}=3.77$, $S.D.=.736$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการให้บริการภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 30

ปัจจัยส่วนบุคคล	t-test	F-test	ประสิทธิภาพการให้บริการ
เพศ	1.119		.265
อายุ		1.250	.289
สถานภาพ		3.729	.026*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		.425	.790
ระดับการศึกษา		1.797	.170
ตำแหน่งหน้าที่	.983		.327
ประสบการณ์ในการทำงาน		1.708	.168

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis by Enter Method) เพื่อค้นหาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ Enter Method

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.127	.215		9.903	.000*
นโยบายและการบริหารงาน (X1)	.042	.135	.052	4.100	.000*
ลักษณะของงาน (X2)	.022	.138	.032	1.402	.187
ความก้าวหน้า (X3)	.229	.162	.323	.582	.357
ความมั่นคงในงาน (X4)	.253	.365	.317	4.191	.000*
R=.608		R ² =.370		F=20.084	

$$SE_{est}=.380$$

$$R^2_{adj}=.351$$

$$a=2.127$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 องค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหารงาน ($X_1=.052$) และความมั่นคงในงาน ($X_2=.317$)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=a +b(X_1) +b(X_2) +b(X_3) +b(X_4)$$

แทนค่าได้ดังนี้

$$Y=2.127 +.042(X_1) +.022(X_2) +.229(X_3) +.253(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z=.052(Z_1) +.032(Z_2) +.323(Z_3) +.317(Z_4)$$

สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในอนาคต และความมั่นคงในงาน สามารถพยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายจากการปรับแก้ของ R Square² (R^2) โดยมีค่าเท่ากับ .370 หรือคิดเป็น 3.70 เปอร์เซนต์ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 2 ส่วน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และ (2) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นผลมาจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรส จะมีความตั้งใจในการทำงานมากที่สุด ในขณะที่ด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานไม่ส่งผล เป็นเพราะบุคคลที่เข้ามาทำงานภายในสำนักงานสรรพากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานจากแรงจูงใจในด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนจากภาครัฐที่มากกว่าเรื่องของส่วนบุคคล จึงเป็นเหตุผลที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรินทร์ พารักษา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อายุการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริกา กลิ่นเมือง และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นซี โคโคเนท จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ในด้านสถานภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในอนาคต และความมั่นคงในงาน พยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายจากการปรับแก้ของ R Square2 (R^2) โดยมีค่าเท่ากับ .370 หรือคิดเป็น 3.70 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05 สืบเนื่องจากองค์กรได้มีการดำเนินนโยบายและการบริหารงานที่ดีตลอดเวลา และให้ความมั่นคงกับบุคลากรภายในองค์กรตนเอง จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แต่เมื่อพยากรณ์ค่าอิทธิพลได้อยู่ในระดับ 3.70 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับเปลี่ยนลักษณะของงานที่ทำ และความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นแรงผลักดันต่อการเพิ่มค่าประสิทธิภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับที่สูงยิ่งขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ วชิรินทร์ พารักษา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทรี ชยากรโคกิต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 กล่าวว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน ($r=$

0.677) และด้านแรงจูงใจภายนอก ($r=0.617$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่สำคัญ .01 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านนโยบายและการดำเนินงานจากผู้บริหาร มีการปฏิบัติงานกับคำสั่งอย่างตรงไปตรงมา ซื่อตรง พร้อมให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้วยหัวใจบริการ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทางสำนักงานสรรพากร เพราะต้องความมั่นคงในการทำงาน โดยทางสำนักงานสรรพากรได้เปิดโอกาสในการก้าวหน้าขึ้น และลักษณะของงานที่ปฏิบัติค่อนข้างมาก ทำให้ในการวิจัยในครั้งนี้พยากรณ์ค่าอทิพลอยู่แค่ในระดับร้อยละ 3.70 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ทางสำนักงานสรรพากรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรตนเองได้เติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักต่อการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่มากยิ่งขึ้น พร้อมกับการจัดการลักษณะของงานให้เกิดความเหมาะสมกับเวลาและบุคลากรให้มากที่สุด ก็จะสามารทำให้ค่าพยากรณ์อทิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน

สรุป

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30” สามารถสรุปได้ว่า ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แรงจูงใจในปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์อทิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีค่าเท่ากับ .370 หรือคิดเป็น 3.70 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ลำดับท้ายสุด ดังนั้นองค์กรควรมีการใส่ใจในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรภายในองค์กร ส่งเสริมให้ผู้ที่ทำงานดี มีประสิทธิภาพ ได้สามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

2. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านปริมาณของงาน อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ลำดับท้ายสุด ดังนั้นทางองค์กรควรมีการจัดการและการจำหน่ายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับแต่ละบุคคล และควรคำนึงถึงปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อชิ้น เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่เร่งรีบจนเกินไป ซึ่งจะช่วยสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งในปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นยังสามารถแยกเป็นแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งภายนอกและภายในมาศึกษาให้เกิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ลึกยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัดในการสร้างและเก็บรวบรวมข้อมูล จึงสามารถทำได้แค่เชิงปริมาณ ดังนั้นในวิจัยครั้งต่อไปควรนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) เข้ามาผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเชิงลึกต่อสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 30 ได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (1 มีนาคม 2565). รายงานการบริการทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565, จาก http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/human/ITA/OIT28_2_.pdf.
- กรมสรรพากร. (7 กุมภาพันธ์ 2561). รายงานประจำปี. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2565, จาก https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/human/ITA/OIT28_2_.pdf.
- กรุณา สุวรรณคำ. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

- ฐานันท์ สังขวิจิตร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐริกา กลิ่นเมือง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นซี โคโคไนท์ จำกัด ตำบลแพ่งพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 7(1), 261-274.
- ดารณี ทองวิจิตร. (2564). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. วารสารโรงการทวิปริญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 8(2), 1-18.
- พัชรี ชยากรโสภิต. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- วัชรินทร์ พารักษา. (2564). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัด กรุงเทพมหานคร. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7(2), 125-136.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*. 22(140), 1-55.