

ผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

The effect of motivation and support factors on the Performance  
Efficiency of Phuket Area Revenue Office

ศิริรัตน์ รัตนะจิตต์<sup>1</sup>  
Sirirat Rattanachit<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 135 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาค่า Independent-Samples t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต 16 ปีขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตต่างกัน และจากการทดสอบผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhaeng University; Email: 6324103034@rumail.ru.ac.th

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนต้องดิ้นรนหารายได้เพิ่มขึ้นภายใต้การดำรงชีพที่ค่าครองชีพสูงขึ้น ซึ่งสภาวะทางเศรษฐกิจไม่ส่งผลต่อความมั่นคงในอาชีพมากนัก ผู้คนจึงมีแนวโน้มในการสอบเข้าทำงานในส่วนของภาคราชการมากขึ้น เป็นผลมาจากการต้องการความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ดังนั้น ในหน่วยงานราชการจึงมีอัตราการแข่งขันการสอบเข้าทำงานที่สูงขึ้น การคัดกรองบุคลากรที่มีความเหมาะสมในตำแหน่งต่างๆ ของหน่วยงานราชการเบื้องต้นทำได้โดยการสอบคัดเลือก แต่เมื่อบุคคลผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานได้แล้วความมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวบุคคลนั้นๆ ถ้าหากในหน่วยงานราชการใดมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่เป็นจำนวนมาก ก็จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรภายในหน่วยงานราชการนั้นมีศักยภาพที่สูงตามมา โดยในแต่ละองค์กรหรือทุกภาคส่วนราชการจึงมีการคิดค้นและวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ หรือหาวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรของตน เพื่อให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

องค์กรประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ มีหลายองค์ประกอบและหลายปัจจัยมาก ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่เป็นทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย และทางผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษามีความเหมาะสมในการนำปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้งสองนี้มาใช้ในการพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ อีกทั้งผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรกรณีศึกษานี้ จึงเป็นสาเหตุของการนำไปสู่การศึกษาในหัวข้อดังกล่าวรวมถึงการสร้างตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต  
จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา ผลกระทบของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต
2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 203 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ที่ทำการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน 2565

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ว่าหมายถึง การมีทักษะในการทำงาน และความสามารถที่ดี ทั้งของตนเองหรือผู้อื่น ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร

ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้คือ

1. คุณภาพ คือ คุณภาพงานต้องตรงตามมาตรฐานที่วางไว้ โดยผู้ใช้และผู้ผลิตได้รับความพึงพอใจ และประโยชน์ตามที่ตั้งไว้
2. ปริมาณ คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นหรือได้รับนั้นต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ของแต่ละองค์กร
3. เวลา คือ งานที่ปฏิบัติต้องมีความถูกต้องตามหลักการและมีความทันต่อเวลา โดยใช้เวลาในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม
4. ค่าใช้จ่าย คือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต้องมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับวิธีการ และงานในการดำเนินการทั้งหมด เพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุดแต่เงินลงทุนน้อยที่สุดเช่นกัน

Frederick Herzberg มีความสนใจเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เขาได้สร้างทฤษฎี Two-Factor Theory เพื่ออธิบายว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยสองชนิดนี้ ต่อมาภายหลังมีการพัฒนาทฤษฎีโดยในช่วงแรกของการพัฒนานั้น

เกิดขึ้นในปี ค.ศ.1960 - 1969 พบว่าปัจจัยสองชนิดนี้ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ เป็นความต้องการของพนักงาน ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1) ความสำเร็จของงาน คือ การมีส่วนร่วมของบุคคล และสามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และทันตามเวลาที่กำหนดไว้ได้ด้วยดี

1.2) การยอมรับนับถือ คือ การได้รับนับถือ และยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การชมเชย และได้รับการยอมรับ รวมถึงได้รับกำลังใจจากบุคคลรอบข้างรวมถึงหัวหน้างาน

1.3) ลักษณะงาน คือ ต้องเป็นงานที่เหมาะสมกับประสบการณ์ และความสามารถ มีความชอบในการปฏิบัติงานนั้น งานที่ทำให้รู้สึกท้าทายและมีความสุขในขณะปฏิบัติงาน

1.4) โอกาสก้าวหน้าในงาน คือ การมีโอกาสดำเนินการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ไปยังตำแหน่งสูงขึ้น

1.5) ความรับผิดชอบ คือ การได้มีโอกาสส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ได้รับนั้นมีความพอดีกับผู้ปฏิบัติงานไม่มากหรือน้อยเกินไป

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยซึ่งรักษาแรงจูงใจที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นให้คงอยู่เป็นปกติ การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้สร้างความพอใจในระยะยาว เป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น แต่หากปัจจัยดังกล่าวลดลงหรือหมดไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและเรียกร้อง (dissatisfaction) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการ ขอบบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ นโยบายองค์กรควรมีความยืดหยุ่น มีความเป็นธรรมและชัดเจน

2.2) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ควรมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ไม่ควรมีข้อขัดแย้งหรือการทำให้ต้องอับอายกัน รวมถึงมีความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงานสามารถเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.3) ความมั่นคงในงาน คือ อาชีพ หรือสายงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถใช้ประกอบอาชีพได้ยั่งยืน องค์กรมีความมั่นคงมีเสถียรภาพ และมีความแข็งแกร่ง

2.4) ค่าตอบแทน คือ ประโยชน์ หรือผลตอบแทนที่องค์กรให้พนักงานจากการทำงานให้องค์กร ทั้งที่อยู่ในรูปค่าจ้าง เงินเดือน รวมทั้งไปถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสมในงานที่ทำ นอกจากนี้ยังรวมถึงค่าล่วงเวลาการทำงาน เงินพิเศษประจำปี ค่ากะ ค่าครองชีพ ค่าน้ำมัน ค่าอาหาร ค่าบริการ สวัสดิการอื่นๆ เช่นสวัสดิการด้านสุขภาพ วันลาหยุด เป็นต้น

2.5) สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น เสียง แสง สว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

2.6) สภาพชีวิตส่วนบุคคล คือ ความเป็นอยู่ที่ดีทางร่างกาย ทางจิตใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน นั้น ซึ่งสภาพขององค์กรเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดสภาพชีวิตส่วนบุคคล

ปัทิตตา จันทวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ในด้าน ความสำเร็จ ของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทุกด้าน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ปัจจัยด้านสุขอนามัย ในด้านนโยบายในการ บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทุกด้านโดยรวม อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทุกด้านโดยรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

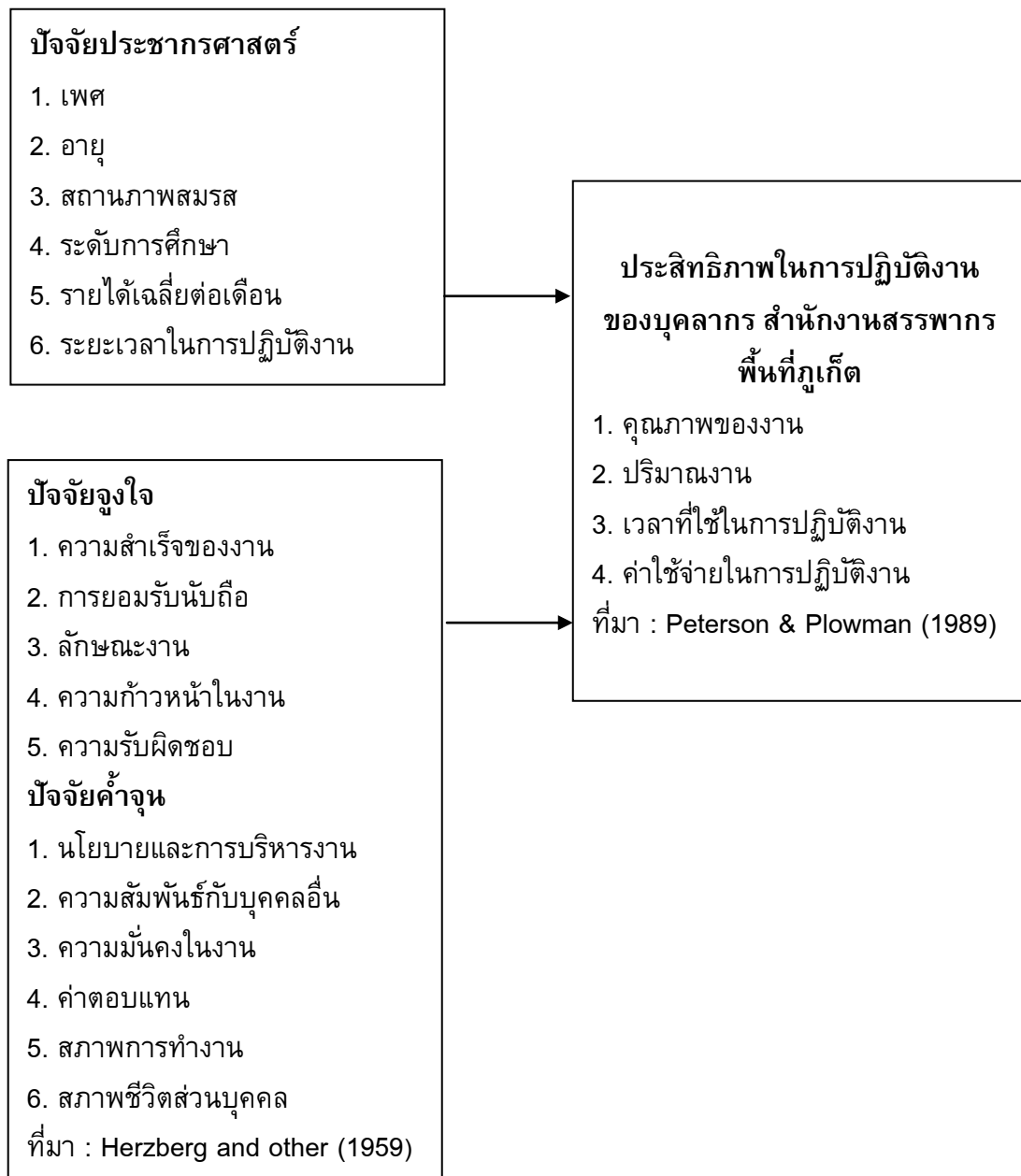
นคริน แก้วศรี (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนา สังคมและสวัสดิการ(ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ต่างกัน ที่ระดับความ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน, ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย คำจุน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการ ปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ งาน, ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ทำการสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้สูตรของทาร์โยมาเนในการคำนวณขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 135 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbrach' s alpha coefficient) ซึ่งผลการ ทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในช่วง 0.745 – 0.815

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ตัวสถิติคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ผล คือ วิธี Independent-Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40-49 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต 16 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) โดยความสำเร็จของงานมีระดับความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.96$ ) รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารงาน ( $\bar{x} = 3.90$ ) การยอมรับนับถือ ( $\bar{x} = 3.88$ ) และลักษณะงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( $\bar{x} = 3.84$ ) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) โดยค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.10$ ) รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.89$ ) คุณภาพของงาน ( $\bar{x} = 3.84$ ) และปริมาณงาน ( $\bar{x} = 3.74$ ) ตามลำดับ

### 4. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ (Sig.= 0.001) อายุ (Sig.= 0.010) สถานภาพสมรส (Sig.= 0.006) ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากนั้นนำมาทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ในส่วนของอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 40-49 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าอายุ 20-29 ปี และอายุ 30-39 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 50-59 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าอายุ 20-29 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในส่วนของสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่าโสด และสมรสแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ( $\beta = 0.625$ ) การยอมรับนับถือ ( $\beta = 0.202$ ) และความก้าวหน้าในงาน ( $\beta = -0.197$ ) มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุนด้าน นโยบายและการบริหารงาน ( $\beta = 0.258$ ) มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียงด้านเดียว

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	.000	.379		-.001	.999
ความสำเร็จของงาน	.612	.077	.625	7.980	.000*
การยอมรับนับถือ	.238	.098	.202	2.431	.016*
ลักษณะงาน	-.067	.106	-.068	-.629	.530
ความก้าวหน้าในงาน	-.153	.070	-.197	-2.172	.032*
ความรับผิดชอบ	.111	.132	.101	.839	.403
นโยบายและการบริหารงาน	.292	.126	.258	2.320	.022*
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	-.015	.083	-.017	-.176	.861
ความมั่นคงในงาน	-.100	.082	-.114	-1.211	.228
ค่าตอบแทน	.077	.080	.082	.964	.337
สภาพการทำงาน	.003	.077	.003	.041	.967
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.010	.078	-.009	-.134	.894
$R^2 = .805$	Adjusted $R^2 = .617$		F = .000	Sig = .000*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตได้ร้อยละ 62 ( $R^2=0.617$ ) เขียนเป็นสมการการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ(Unstandardized Beta) ได้ดังนี้

$$Y = 0.000 + 0.612X_1 + 0.292X_2 + 0.238 X_3 - 0.153X_4$$

จากสมการสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต โดยหากปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จะเพิ่มขึ้น 0.612 0.238 และ 0.292 ตามลำดับ และหากปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จะลดลง 0.153 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## สรุปและอภิปรายผล

### 1. ปัจจัยประชากรศาสตร์

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Independent-Samples t-test และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

**เพศ** ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สืบเนื่องมาจากงานโดยของสรรพากรต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะด้านพาณิชย์และการบัญชี ต้องอาศัยความละเอียดและทักษะประสบการณ์เฉพาะตัว แต่ผลการศึกษาพบว่าเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน อาจเป็นไปได้ว่า เพศชายมีทักษะด้านการบริหารและวางแผนการทำงานมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาฏกมล พิมพานุช (2565) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน

**อายุ** ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ระดับอายุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน บุคลากรที่อายุสูงกว่าจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่อายุน้อยกว่า โดยที่ระดับอายุ 40-49 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด หมายความว่า ในระดับอายุ 40-49 ปีนี้เป็นช่วงวัยที่มีทั้งความพร้อมของร่างกายและประสบการณ์ในวิชาชีพที่เหมาะสมในการทำงานที่สรรพากรพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และที่ระดับอายุ 20-29 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำสุด เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน และการอดทนต่อแรงกดดันมีน้อยกว่า ทำให้การแก้ปัญหาหรือปฏิบัติงานบางอย่างที่ต้องอาศัยความชำนาญการยังมีประสิทธิภาพไม่มากพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาฏกมล พิมพานุช (2565) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 :ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมต่างกัน

สถานภาพสมรส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จากผลการศึกษาพบบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าโสดและสมรสเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างอาจมีภาวะเครียด จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ปฏิญาณสัจ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของ พนักงานบิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง พบว่า ความแตกต่างระหว่างสภาพสมรสอาจทำให้มุมมองด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

## 2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนด้านที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดังต่อไปนี้

ความสำเร็จของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายก็เป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงาน รวมไปถึงส่งผลต่อการประเมินผลการทำงานด้วย ฉะนั้นความสำเร็จของงานจึงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ความสำเร็จของงานส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือลูกจ้างสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ตรงตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ในส่วนขององค์ประกอบของความต้องการด้านจิตใจที่เติมเข้ามาในชีวิต (higher-level psychological need) (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2562) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำเร็จของงานไว้ว่า เมื่อเราทำงานสำเร็จเราก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เกิดขึ้น ทำให้เรารู้สึกมีความพึงพอใจ และมีความสุขจากการทำงานนั้นตามมา

การยอมรับนับถือ เนื่องจากเมื่อบุคลากรได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานสามารถเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานมีเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลวิจัยพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ เกิดจากที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ ยอมรับผลการปฏิบัติงานและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัยความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เนื่องจากยังมีความก้าวหน้ามากความคาดหวังยิ่งมาก กิจกรรมการอบรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ

เพิ่มขึ้นตามมา ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า ศักยภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในสงขลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีอิทธิพลในเชิงลบเช่นกัน

นโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นหน่วยงานราชการ นโยบายและการบริหารงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ทั้งการปรับค่าตอบแทน การโยกย้ายตำแหน่ง หรือการปรับขึ้นของตำแหน่ง ซึ่งการปรับเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยตรง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลวิจัยพบว่า ลูกจ้างที่ได้รับนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ทราบโดยทั่วถึง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพสมรส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจมีการจัดกิจกรรมการอบรมที่เกี่ยวกับการเพิ่มทักษะในวิชาชีพที่เกี่ยวกับงานของสรรพากรเพิ่มขึ้น โดยการกำหนดหลักสูตรที่ต่างกันในแต่ละช่วงอายุของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นในแต่ละช่วงอายุของบุคลากรให้เหมาะสม และเพิ่มเติมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างสภาพจิตใจในการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อลดความเครียดในเรื่องของสถานภาพสมรส ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

2.1 ความสำเร็จของงาน อาจมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น มีการให้เงินโบนัส หรือมีของรางวัลให้ เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 การยอมรับนับถือ อาจจะมีการปรับวัฒนธรรมองค์กรในส่วนของการทำงานให้เกียรติ การกล่าวชมเชยของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคลากรทำงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดบอร์ดพนักงานดีเด่น การจัดประกวดพนักงานดีเด่น เป็นต้น

2.3 ความก้าวหน้าในงาน ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายเพื่อลดความตึงเครียดจากการคาดหวังในความก้าวหน้าของงานให้มากขึ้น อาจมีการจัดกิจกรรม หรือมีมุมผ่อนคลายภายในอาคารสำนักงาน

2.4 นโยบายและการบริหารงาน ควรมีการทบทวนนโยบายและการบริหารงานขององค์กรเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างแบบสอบถามสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงนโยบายและการบริหารงานให้มีความเหมาะสม

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรมีการวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตเพิ่มขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ทิวา ปฏิญาณสัจ. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของ พนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.*
- นคริน แก้วศรี. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ(ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นาฏกมล พิมพานุช. (2565). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 2. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ปัทิตตา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). *สารานุกรมการบริหารและการจัดการ ทฤษฎีสองปัจจัย [Frederick Herzberg]. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2565, จาก <https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederick-herzberg/>*
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- อัครเดช ไม้งินทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Richard D. Ewin, Hom wood Illinois.