

## บทความการวิจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา

Motivation in Performance of Personnel of the Office of Internal Revenue

Nakhon Rachasima Area

บุญเสริม แขน โปธิ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมาและเพื่อเปรียบเทียบระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส รายได้ และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็น จำนวน 100 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการเก็บตัวอย่างโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านความสำเร็จ และด้านลักษณะงานที่ทำ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา กับข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทุกด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน ส่วนฝ่ายที่ปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ทำ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ภูมิหลัง

โดยทั่วไปการบริหารงานในองค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการด้วยกัน คือ งาน และ คน องค์ประกอบแรก คือ งาน ภารกิจที่จะต้องกระทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และยังรวมไปถึงการจัดระบบงาน เพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ คน ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ด้านความรู้ ความสามารถ จริยธรรมและคุณธรรม นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ความพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักวิธีสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลในองค์กร เพื่อการโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทুমเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง และให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงาน และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การหากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีการขาดงานลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ แต่ในทางตรงกันข้ามแล้ว หากบุคคลมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจศรัทธาและเชื่อมั่นหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละ และรับมอบงานอย่างเต็มความสามารถ (Steer and Porter 1977 : 211)

แรงจูงใจจะเป็นพลังที่ชี้และผลักดันไปสู่เป้าหมายของการทำงาน ซึ่งเป้าหมายของสถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมก็คือ ผลผลิตการขายสินค้าและการขายบริการในการแข่งขันเชิงธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนในการผลิต เพื่อที่จะได้ราคาในการขายสินค้าและได้ต้นทุนต่ำ นั่นคือการได้มาซึ่งกำไร สิ่งหนึ่งที่องค์กรจะทำได้คือ การเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงาน ก็คือแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) จากงานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวพนักงานเอง ซึ่งจะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544: 111)

ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร 4 อย่าง ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) อุปกรณ์ (Material) และการบริหารการจัดการ (Management) นั้น บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคลากรนั้นเป็นผู้กำหนด เป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ภายในสำนักงานและเป็นผู้บริหารผู้จัดการที่จะทำให้องค์การอยู่รอดและก้าวหน้าในระบบการแข่งขันและภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจะเห็นได้ว่าหากขาดบุคลากร หรือบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ การดำเนินงานนั้นนอกจากจะไม่อาจดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จไปด้วยดีแล้วแต่กลับจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองสูญเสียในการทำงานมากยิ่งขึ้น (พรนพ พุกกะพันธุ์ 2544: 3)

แรงจูงใจ (Motivation) เป็นทางเลือกที่ทุกคนต้องการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีปัญหา โดยหลักพื้นฐานของแรงจูงใจที่มีประสิทธิผลนั้น ได้ถูกอธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ “ภายนอก” เช่น ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น และห้องทำงานอันหรูหรา นั้นไม่ได้ทำให้คนขยันทำงานมากขึ้นหรือทำให้คนฉลาดหลักแหลมขึ้นเสมอไป หรือถึงแม้ว่าจะทำได้แต่ผลในทางบวกที่เกิดขึ้นนั้นก็อยู่ได้ไม่นาน ทำให้จริงเป็นอย่างนั้น คำตอบก็คือ เพราะว่าพวกเราส่วนใหญ่ถูกจูงใจด้วยรางวัล “ภายใน” กันเป็นส่วนใหญ่ อย่างเช่น งานที่น่าสนใจและมีความท้าทายโอกาสในการบรรลุความสำเร็จ และการเติบโตด้วยการมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยภายในเหล่านี้ตอบสนองความต้องการที่ฝังลึกของบุคคล ในการเติบโตและการประสบความสำเร็จ (Luecke and Barlett 2548 : 466, อ้างถึงใน ัญญา สินตระการผล 2548 : 208-209)

แรงจูงใจมาจากฐานคติที่ว่า โดยทั่วไปแล้วบุคคลอาจมิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถเท่าที่ตนมีอยู่เสมอไป ซึ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้นๆ โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่แน่นอน ระดับในการทำงานจะสม่ำเสมอและมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงควรจะกล่าวได้อย่างยิ่งว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมแต่ละบุคคลได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (สุริยะ เจียมประชานรากร 2549: 94-95)

แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน ของบุคคล และยังรวมถึงพฤติกรรมที่คนใช้ในการตอบสนองต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัวนั้น ไม่ว่าจะเป็นการตอบตกลง เข้าร่วมโครงการที่มีความเสี่ยงสูง การหัวเราะชอบใจ การพักผ่อนหย่อนใจหรือการชิมเสิร์ฟ การที่

แรงจูงใจ (Motivation) เป็น “พลังจากภายในตัวคนที่กระตุ้นให้คนใช้ความพยายาม (Effort) ยืนหยัด (Persistence) และกำหนดทิศทางเชิงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง” ดังนั้นแรงจูงใจ ของบุคลากรจึงมีผลต่อผลงานองค์กร และถือเป็นงานส่วนหนึ่งของผู้จัดการที่จะต้องจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการศึกษาแรงจูงใจช่วยให้ผู้จัดการทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความพยายามกระทำการอย่างหนึ่ง และสาเหตุที่บุคลากรยืนหยัดในการกระทำในสิ่งนั้นๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนช่วยในการอธิบายถึงทิศทางเชิงพฤติกรรมที่บุคลากรใช้ในการประพฤติปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อแรงกระตุ้น (อานาจ ชีระวนิช 2550 : 127)

จากความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุให้ผู้บริหารในองค์กรต่างๆ พยายามจะดำเนินการหลายประการที่มุ่งจะยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้สูงขึ้น โดยคาดหมายว่าการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือการยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรของตน น่าจะมีผลทำให้องค์กรดำเนินงานไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิภาพผลต่อองค์กรดียิ่งขึ้นการจัดเก็บภาษีอากร เป็นวิธีการอย่างหนึ่งของรัฐทุกรัฐในโลกเพื่อสร้างรายได้ให้กับรัฐและนารายได้จากภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บได้ไปใช้จ่ายในด้านต่างๆ อาทิ ด้านสาธารณสุขอุปโภคหรือบริการสาธารณะ ด้านสาธารณสุข หรือกิจการเกี่ยวกับการป้องกัน การบำบัดโรค การรักษาและส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ด้านป้องกันและแก้ไขปัญหา สาธารณภัย หรือภัยที่เกิดแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและร่างกายของประชาชนสร้างสาธารณสถาน หรือสถานที่ใดๆ ซึ่งประชาชนมีความชอบธรรมที่จะเข้าไปได้สร้างและบำรุงสาธารณะสมบัติ หรือทรัพย์สินส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน และทรัพย์สินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ นอกจากนี้รัฐยังนารายได้จากภาษีอากรไปใช้จ่ายในงบประมาณประจำปี รายจ่ายของ กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด อำเภอ และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นต่างๆ ค่าเงินเดือนของข้าราชการ อุดหนุนค่าการศึกษาและค่ารักษาพยาบาลให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน การพาณิชย์ ตลอดจนใช้จ่ายในกิจการของกองทัพในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่ารัฐนำภาษีอากรที่จัดเก็บได้คืนกลับให้แก่ประชาชนในด้านบริการสาธารณะต่างๆ (นคร ชิตเดชะ 2546: 1)

ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้มากที่สุดตามสถิติหลายปีที่ผ่านมา คือ ภาษีทางอ้อม เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ส่วนภาษีทางตรง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล จัดเก็บได้น้อยกว่าซึ่งแตกต่างกับประเทศที่พัฒนาแล้วที่จะเก็บภาษีทางตรงได้มากกว่าภาษีทางอ้อม แต่ภาษีทางตรงนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการอำนวยการได้

ให้แก่ประเทศมาก และในขณะเดียวกันก็เป็นปัญหาต่อการจัดเก็บภาษีเช่นกัน เพราะจำนวนผู้เสียภาษีทางตรงมีมากและหลายระดับ มีทั้งผู้ที่ไม่เข้าใจในระบบภาษีเลยจนถึงผู้ที่เข้าใจในระบบภาษีดี มาก ถึงขั้นสามารถวางแผนการเสียภาษีให้แก่กิจการของตน ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแล และคอยอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีมักค่อนข้างน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ จึงเป็นหน้าที่ของสรรพากรที่จะต้องใช้มาตรการต่างๆ ในการให้ความรู้ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษี ให้ผู้เสียภาษีได้ปฏิบัติหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐอย่างถูกต้องครบถ้วน ให้มากที่สุด โดยให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงหน้าที่ในการเสียภาษี

ในปีงบประมาณ 2550 กรมสรรพากรได้รับเป้าหมายการจัดเก็บภาษี จำนวน 1,141,000 ล้านบาท (ตามเอกสารงบประมาณ) สูงกว่าผลการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2549 ร้อยละ 7.9 (ผลการจัดเก็บภาษีทั้งปี จำนวน 1,057,326.824 ล้านบาท) นับว่าเป็นเป้าหมายการจัดเก็บที่สูงภายใต้ สภาวะการเมืองที่ยังไม่มีเสถียรภาพอันเป็นผลต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2549 ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของภาคเอกชนและผู้บริโภคนานาชาติเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ภาพลักษณ์องค์กรก็ได้รับผลกระทบตามมาด้วย ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญ และท้าทายต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2550 นี้เป็นอย่างยิ่ง (กรมสรรพากร 2550 : 1)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดเก็บภาษีซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ้งยากและสลับซับซ้อน และจากที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่จัดหารายได้ให้ประเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นคนในชาติ หรือชาวต่างชาติที่เข้ามาประกอบกิจการ มีความเสี่ยงในการทำงาน เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ บุคลากรจึงมีความต้องการแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ดังกล่าวข้างต้น อาจจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ขาดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้และทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการ และจากการที่นักจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ พบว่า คนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความพยายามที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความภูมิใจ เมื่อสิ่งที่กระทำประสบความสำเร็จ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงนำไปวางแผนปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในสังกัด และเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมาต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

## การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรจาก (1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (2) ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง (3) ฝ่ายวางแผนและประเมินผล (4) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และ (5) ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี เนื่องจากระยะเวลาจำกัดจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการเลือกเก็บตัวอย่างโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้เป็นรูปแบบของการให้ช่วงคำตอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เป็นจริง โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา โดยใช้ทฤษฎีของการจูงใจที่เกี่ยวข้องกัน จากนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง
3. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล
4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
5. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สร้างคำนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ครอบคลุมเนื้อหา แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุง แก้ไขตามความเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการ ตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Wording) ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้น
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาสาระนิพนธ์นำไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
6. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษา นำมาหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ปรับปรุง แก้ไข และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาสาระนิพนธ์อีกครั้ง
7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของสรรพากรพื้นที่ 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
8. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ตามวิธีของ Cronbach
9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้แล้ว เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาสาระนิพนธ์อีกครั้ง จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### สรุปผล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป และปฏิบัติงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำให้ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา โดยภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย=3.67, S.D.= 0.56) เรียงได้ดังนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=3.86, S.D.= 0.51) ด้านความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย=3.84, S.D.= 0.60) ด้านความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย=3.65, S.D.= 0.59) และด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย=3.52, S.D.= 0.60) ตามลำดับ สำหรับค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ และด้านลักษณะงานที่ทำให้ (ค่าเฉลี่ย=3.48, S.D.= 0.552)

ด้านความสำเร็จ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย=3.56, S.D.= 0.59) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ความสามารถและความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.81) รองลงมา คือ ได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.58, S.D.= 0.79) ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=3.52, S.D.= 0.77) แต่สำหรับ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.48, S.D.= 0.82) และ ประรณาที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพและสูงกว่ามาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย=3.44, S.D.= 0.87)

ด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย=3.84, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา คือมีโอกาสดำเนินการในงานมากกว่าหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย=4.14, S.D.= 0.80) รองลงมา คือ มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=3.99, S.D.= 0.84) มีโอกาสเปลี่ยนสายงาน (ค่าเฉลี่ย=3.90, S.D.= 0.76) มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ (ค่าเฉลี่ย=3.89, S.D.= 0.84) ได้รับการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย=3.83, S.D.= 0.87) มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย=3.82, S.D.= 0.82) ต้องการงานกับหน่วยงานจนเกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.85) และมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=3.71, S.D.= 0.86) แต่สำหรับ มีโอกาสที่จะได้รับเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานสูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยปานกลางน้อยกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.49, S.D.= 1.0)



ด้านการยอมรับนับถือโดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย=3.52, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ขอผู้บริหารมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.89) รองลงมา คือ ได้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=3.67, S.D.= 0.98) ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย=3.51, S.D.= 0.97) แต่สำหรับบุคคลภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.37, S.D.= 0.84) รองลงมา คือ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีเกียรติ (ค่าเฉลี่ย=3.33, S.D.= 0.97) และได้เป็นพนักงานดีเด่น (ค่าเฉลี่ย=3.15, S.D.= 0.86) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.48, S.D.= 0.52) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.45, S.D.= 0.72) มีการวางแผนและการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย=3.41, S.D.= 0.69) มีระบบเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.36, S.D.= 0.68) มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย=3.28, S.D.= 0.74) เลือกลงงานที่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ (ค่าเฉลี่ย=3.26, S.D.= 0.82) และมีงานที่ทำทายนความสามารถอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย=3.17, S.D.= 0.95) แต่สำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=3.91, S.D.= 0.64) รองลงมา คือ ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงาน (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.69) และได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย=3.66, S.D.= 0.84) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม พบว่าของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย=3.86, S.D.= 0.51) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจาก การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.94, S.D.= 0.63) รองลงมา คือ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.92, S.D.= 0.71) ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.88, S.D.= 0.69) ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (ค่าเฉลี่ย=3.85, S.D.= 0.65) และมีอิสระในการวางแผนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.66) และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ

ปฏิบัติงานได้ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าประเด็นอื่น (ค่าเฉลี่ย=3.74, S.D.= 0.79) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา กับข้อมูลส่วนบุคคล ในด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ

ในภาพรวม และข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทุกด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ค่าเฉลี่ย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา ที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านความสำเร็จ และด้านลักษณะงานที่ทำ สำหรับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ อาจเป็นเพราะว่า ใน การปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นงานทางด้านบริการ มีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งบุคลากรก็ยังรู้สึกพอใจในการที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงาน และมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เห็นคุณค่าของตนเองที่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กร และภาระงานของแต่ละบุคคลที่ต้องรับผิดชอบนั้นๆ ซึ่งมีการกำหนดรายละเอียดของงานไว้อย่างชัดเจนและเมื่อความรับผิดชอบต่องานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงเป็นการง่ายในการปฏิบัติงาน เมื่องานที่ปฏิบัติมีคุณภาพ และประสบผลสำเร็จจึงมีความจำเป็นที่องค์กร จะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร ให้ร่วมกันทำงานอย่างเข้มแข็ง ซึ่งวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ดีนั้น จะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย โดยการจูงใจให้เกิดความรู้สึกที่เป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบร่วมกัน พยายามสร้างสรรค์ให้เกิดความร่วมมือในบรรดาของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วม (Participation) ในการปฏิบัติงาน การกำหนด วัตถุประสงค์ เกณฑ์ควบคุมงาน ตลอดจนการมีสิทธิมีเสียงต่าง ๆ จะช่วยให้เกิดความรักและหวงแหนในงานและองค์กรของตนขึ้น อันจะเป็นผลทำให้บุคลากรในองค์กรมีสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร และหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัญญัติ แสงวดี (2543: บทคัดย่อ) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเขตการศึกษา 12

โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ มุกดาสนิท (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจการรับรู้บทบาทกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองของบุคลากรสาธารณสุขเทศบาล พบว่า บุคลากรสาธารณสุขเทศบาลมีแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท อดินพ จำกัดพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อดินพ จำกัด มีในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรปรียา เล็กละมุด (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคาลิโอ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับสูง จำนวน 8 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนิเทศงานสูงสุด และด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกช ใจชื่อตรง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ผลการศึกษา 1 พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกช ใจชื่อตรง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ผลการศึกษา 1. พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณทิพย์ กาลธียนันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา กับ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ แก้วชูฟอง(2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนเขตชายแดน สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ศรีสม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์จำกัด พบว่า พนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ มุกดาสนิท (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจการรับรู้บทบาทกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตเมืองของบุคลากรสาธารณสุขเทศบาล พบว่า บุคลากรสาธารณสุขเทศบาลมีแรงจูงใจ การรับรู้บทบาทและการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองอยู่ในระดับสูง วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนด้านอายุและด้านสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง และงานวิจัยของ เสาวรthy เรืองเทพ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ถิ่นภาพการสมรส อายุราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติตำแหน่งทางราชการ ระดับของตำแหน่ง ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนบุตร ธิดาที่อยู่ในความอุปการะและจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ เกื้อยยืนยงค์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความพอใจมาก ในปัจจัยจูงใจรวม 6 ด้านคือ ด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร ด้านสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน และมีความพอใจในระดับปานกลางอีก 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเงินเดือน อายุการปฏิบัติงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตลดา พัดเย็น (2543 : บทคัดย่อ) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษากรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดประสบการณ์ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อดุลย์ ทองแก้ว (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและแรงจูงใจ การปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวที่ฝ่ายในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้บริหารสำนักงานสรรพากร ควรสนับสนุนหรือสร้างโอกาสให้พนักงานได้มีงานที่ทำทลายความสามารถอยู่เสมอ และเลือกงานที่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ และมีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเครียด ความพึงพอใจ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการศึกษาการสร้างรูปแบบในการปฏิบัติงานที่จะเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตอื่น เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด