

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26
Work Motivation and Work Environment Affecting the Work Performance of
Employees at the Bangkok Area Revenue Office 26

ธมลวรรณ ดีชูกชกร¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²
Thamonwan Deechookodchakorn, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 123 ตัวอย่าง เครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบ t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีปัจจัยด้านสถานภาพและระดับงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 และ (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางความมั่นคงและปลอดภัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางกายภาพและทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน;
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Received: 2025-10-30 Revised: 2025-11-14 Accepted: 2025-11-17

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Student, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University. Email: mmai.thamon@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University. Email: thanyanan7@gmail.com

Abstract

The objectives of this research aimed to: (1) compare the employees' work performance classified by personal factors; (2) study motivation on employees' work performance; and (3) study working environment on employees' work performance at the Bangkok Area Revenue Office 26. This study was a quantitative research design. The sample included 123 employees of the Bangkok Area Revenue Office 26. Data analysis was conducted using t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings of the study revealed that: (1) the employees of the Bangkok Area Revenue Office 26 with different marital statuses and job levels showed significant differences in their overall work performance, whereas their different genders, ages, educational levels, and average monthly incomes did not show significant differences in overall work performance; (2) their motivation in terms of achievement and the nature of work significantly affected the work performance, whereas their motivation related to recognition, salary, and fringe benefits did not have a crucial effect; and (3) the working environment in terms of safety and security significantly influenced their performance, whereas the physical and social work environments did not have a crucial effect.

Keyword: work motivation; work environment; work performance

บทนำ (Introduction)

กรมสรรพากรถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่มุ่งมั่นเป็นองค์กรชั้นนำ เพื่อจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างเสถียรภาพทางการคลัง จึงได้มีการนำ 2 หลักแนวคิดในการดำเนินการมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน คือ การมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) โดยการปรับกระบวนการปฏิบัติงานภายในของพนักงาน มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ การพัฒนานวัตกรรมเพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลาและต้นทุนทั้งของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี อาทิ การยึดผู้เสียภาษีและพนักงานเป็นศูนย์กลาง โดยในด้านของพนักงานกรมสรรพากรยึดความต้องการของพนักงานในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญ คือ การดูแลสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ซึ่งจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (กรมสรรพากร, 2568) โดยกรมสรรพากรได้มีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตามนโยบายของแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ (สำนักบริหารกลาง กรมสรรพากร, 2552)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 เป็นหน่วยงานภายใต้กรมสรรพากร ซึ่งมีการกึ่งที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบ 3 สาขา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาภาษีเจริญ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขางาน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองแขม ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย

ผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ เผยแพร่ข่าวสารความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติทางข้อกฎหมาย ดังนั้น จึงเปรียบเทียบได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นปัจจัยชี้วัดที่สำคัญ (สำนักงานสรรพากรภาค 3, 2563) อย่างไรก็ตามจากรายงานผลการปฏิบัติงานของสรรพากรในช่วงที่ผ่านมา พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ยังเกิดข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากปัจจัยภายในที่ประกอบด้วย แรงจูงใจการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องหรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งการปฏิบัติงานภายใต้ภาระงานจำนวนมากและข้อจำกัดของระบบราชการ เช่น ขั้นตอนการอนุมัติที่ซับซ้อน เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนา ตลอดจนแรงกดดันจากเป้าหมายการจัดเก็บภาษีที่สูง ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้อาจเป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรด้วยความสามารถในการประมวลผล วิเคราะห์ และขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทของพนักงานในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีจะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ดังนั้นปัจจัยสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นรากฐานสำหรับการพัฒนาองค์กร เนื่องจากความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายและความพยายามที่ดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีการวางแผนจะเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่สามารถสร้างความกระตือรือร้นและเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น (Lussa, Sudiro & Hapsari, 2023: 134)

Siagian, Wahyono & Ahmad (2025: 311) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรที่สามารถวัดได้จากความรวดเร็ว ความแม่นยำ และคุณภาพ เมื่อพนักงานที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะสามารถปรับตัวเข้ากับความท้าทายต่าง ๆ ได้ดีขึ้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นเสมือนแรงผลักดันภายในหรือภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความกระตือรือร้นในการทำงานและการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Rahman et al., 2024: 74) นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เป็นบรรยากาศที่เอื้ออำนวยสามารถสร้างความรู้สึกละดวกสบายในการทำงานทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืนและการขยายตัวของธุรกิจ (Handiyah, Harsono & Setyadi, 2025: 66) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Setiawan, Winarno & Churiyah (2024: 4006) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม แนะนำ และรักษาพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ได้รับการเติมเต็มจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์ในเชิงบวกให้แก่องค์กร อีกทั้งเมื่อองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ออกแบบมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อพนักงานทั้งบรรยากาศวัฒนธรรม และรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่พนักงานมีภายในองค์กรก็จะสามารถสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกต่อความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการขององค์กรได้ (Prasojo & Sibarani, 2025:

ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับการที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเสริมสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สร้างความเป็นอยู่ที่ดีด้านสังคมภายในองค์กร อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น โดยข้อมูลจากผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นแนวทางหนึ่งในการใช้เพื่อวางแผนแก้ไข ปรับปรุง สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

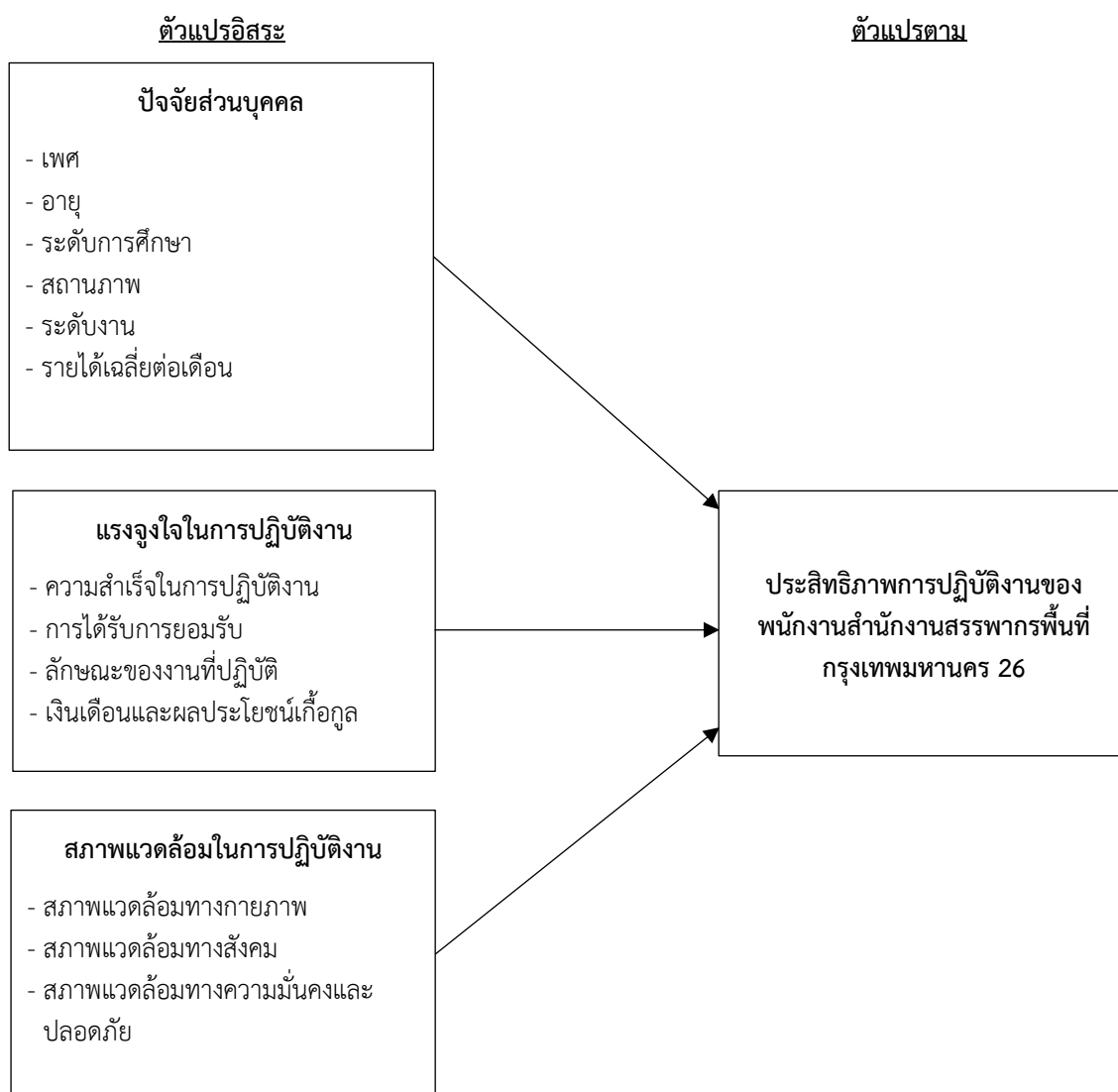
1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26
3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องการทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 และเพื่อให้การศึกษางานวิจัยนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (ภานุวัตร นินันติ, 2565: 4) และ (2) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางความมั่นคง

และปลอดภัย (ศักดิ์นันท จั๋ยชุม และกล้าหาญ ณ น่าน, 2566: 102) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 มีจำนวนทั้งสิ้น 179 คน ข้อมูลอัตรากำลังพนักงานประจำเดือน พฤษภาคม 2568 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26, 2568) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 123 คน โดยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากแนวคิดของ Krejcie & Morgan (1970: 607) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการใช้กำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ และเหมาะสมกับขนาดประชากรที่มีขนาดเล็ก โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ ± 5 การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัยได้คัดเลือกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยตามระดับงาน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับงานตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการนำจำนวนตัวอย่างทั้งหมดคูณด้วยจำนวนประชากรกลุ่มย่อย และหารจำนวนประชากรทั้งหมด และขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้ทำการกำหนดสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและได้กำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละระดับงานตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลาก

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้ได้ศึกษากับพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ถึงกันยายน พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางความมั่นคงและปลอดภัย และส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 แบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามอยู่ที่ 1.00 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์คได้อยู่ที่ 0.785-0.911

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 123 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจะประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วน

บุคคลของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร และ (3) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ด้วยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่า t-test และ F-test เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) และ (4) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 86.99 มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 34.96 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 69.11 มีสถานภาพโสด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 มีระดับการปฏิบัติงานชำนาญการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 43.09 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.59 โดยพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 มีระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.91, 3.82 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.663, 0.729 และ 0.696 ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	1.800	0.074	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.595	0.620	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	0.644	0.527	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	10.208	0.001*	แตกต่าง
ระดับงาน	3.413	0.006*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.672	0.571	ไม่แตกต่าง

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีสถานภาพและระดับงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.511-0.746 และเมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามค่าของ Tolerance มีค่าระหว่าง 0.247-0.799 ส่วนค่า VIF ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 1.251-4.045 ซึ่งค่าที่ได้ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยจึงดำเนินการต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 2 สถิติการถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.643	0.239		2.696	0.008*
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.442	0.068	0.524	6.520	0.001*
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.066	0.106	0.072	0.623	0.534
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.222	0.075	0.264	2.954	0.003*
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.082	0.044	0.120	1.869	0.064

หมายเหตุ R=0.784, R²=0.614, Adjusted R²=0.601, F=46.957

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยค่า R มีความสัมพันธ์กันมีค่าเท่ากับ 0.784 ส่วนค่า R² เป็นค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่แสดงถึงความผันแปรของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 61.40 ส่วนค่า F ที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีค่าเท่ากับ 46.957 และผลการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำงานได้ดีที่สุด คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (B=0.442) รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (B=0.222)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมทางความมั่นคงและปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งค่าที่ได้ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.586-0.780 และเมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามค่าของ Tolerance มีค่าระหว่าง 0.322-0.527 ส่วนค่า VIF ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 1.898-3.107 ซึ่งค่าที่ได้ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยจึงดำเนินการต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 3 สถิติการถดถอยพหุคูณของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.189	0.230		5.162	0.001*
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.003	0.073	0.005	0.002	0.998
สภาพแวดล้อมทางสังคม	0.152	0.088	0.183	1.736	0.085
สภาพแวดล้อมทางความมั่นคงและปลอดภัย	0.509	0.081	0.605	6.244	0.001*

หมายเหตุ R=0.756, $R^2=0.572$, Adjusted $R^2=0.561$, F=53.060

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยค่า R มีความสัมพันธ์กันมีค่าเท่ากับ 0.756 ส่วนค่า R^2 เป็นค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่แสดงถึงความผันแปรของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.20 ส่วนค่า F ที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีค่าเท่ากับ 53.060 และผลการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณได้สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางความมั่นคงและปลอดภัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำงานได้ดีที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางความมั่นคงและปลอดภัย (B=0.509)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพและระดับงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านเพศในบางบริบทอาจมีผลต่อความสามารถในการทำงานทักษะและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ลักษณะทางชีวภาพของบุคคล ปัจจัยด้านอายุอาจมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ ทักษะ หรือการปรับตัวต่อเทคโนโลยี ปัจจัยด้านระดับการศึกษาอาจส่งผลต่อลักษณะของงานต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง การวิเคราะห์ปัญหาหรือการตัดสินใจที่ซับซ้อน และปัจจัยด้านระดับงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพราะความสัมพันธ์กับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มากขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัชชชัย รักชาติ (2563: 95) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพและประเภทของงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันทั้งด้านการปฏิบัติงาน การพัฒนางาน หรือการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นไปตามความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ละปัจจัยเช่นกัน ขณะเดียวกันการศึกษาของมลิวรรณ ขาจันทร์ และคณะ (2566: 215) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความเหมือนกัน ประกอบกับการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเดียวกัน มีการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการควบคุมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระบบบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของเจตนา สายศรี และคณะ (2566: 136-137) พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรมการปกครองในจังหวัดสกลนครโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ หน่วยงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรมการปกครองในจังหวัดสกลนครโดยรวมไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้นและผลักดันให้พนักงานมีความพยายาม ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายส่วนตัวและองค์กร โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอาจเกิดจากความต้องการภายใน สิ่งเร้าภายนอก หรือกลยุทธ์ขององค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Frastika & Franksiska (2021: 551) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นความพยายามในการส่งเสริมหรือจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงการมีวินัยในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความขยัน รอบคอบ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นภาระหน้าที่ของพนักงานได้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่พนักงานได้รับมอบหมายการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุผลลัพธ์สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lussa, Sudiro & Hapsari, 2023: 135) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Yanwar & Lupoto (2025: 1865) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Rahman et al., 2024: 74)

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางความมั่นคงและปลอดภัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางกายภาพและทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ทั้งทางด้านกายภาพและไม่ใช่กายภาพ เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศ วัฒนธรรมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยา หากพนักงานพอใจในสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความสามารถในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rahmawati & Antonio (2022: 1) พบว่า การที่องค์กรได้มีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีที่สามารถสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานรับรู้หรือรู้สึกได้ถึงความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานก็จะสามารถเสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านคุณภาพของงาน เวลา และความเร็วได้อย่างต่อเนื่อง (Kirana, Sriathi & Suwandana, 2022: 26) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Lussa,

Sudiro & Hapsari (2023: 136) พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เป็นพื้นที่ที่องค์กรสร้างขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานร่วมกันและบรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนเป็นเครื่องมือและวัสดุโดยรวม สภาพแวดล้อมโดยรอบที่ปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน และการจัดการงานทั้งในฐานะบุคคลและฐานกลุ่มที่เป็นทั้งรูปแบบของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม และความมั่นคงปลอดภัยที่สามารถสนับสนุนให้พนักงานสร้างผลลัพธ์ของงานของแต่ละบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากเกณฑ์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนเป้าหมายสูงสุดที่เป็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Prasojo & Sibarani, 2025: 1)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่ได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ประกอบด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ถือเป็นแรงผลักดันที่ขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้นและผลักดันให้พนักงานมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถที่สามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานหากมีความเหมาะสมทั้งทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และความมั่นคงและปลอดภัย ซึ่งส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานและส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้นได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรดำเนินการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เปิดรับความคิดเห็นและเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน หรือส่งเสริมการพัฒนาตนเอง โดยจัดฝึกอบรมและโอกาสในการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานเห็นแนวทางในการเติบโตและความก้าวหน้าในองค์กร

1.2 หน่วยงานควรดำเนินการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพจิตและลดความเครียดในที่ปฏิบัติงาน มีมาตรการรองรับความเครียด เช่น การให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ และการส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเป็นมิตร

1.3 หน่วยงานควรดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสมดุลและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในประเด็นที่มุ่งเน้นศึกษาถึงความหลากหลายของพนักงาน เช่น เพศทางเลือก หรือวัฒนธรรม ที่อาจมีปัจจัยที่ต่างกันอย่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภายหน้าได้

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างองค์ประกอบย่อยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน หรือความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน เพื่อการพัฒนารอบแนวคิดที่เชื่อมโยงผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยั่งยืน

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างองค์ประกอบย่อยของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อการพัฒนารอบแนวคิดที่เชื่อมโยงผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมสรรพากร. (2568). **แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2568**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://shorturl.asia/JaiLv>. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2568.
- เจตนา สายศรี, สามารถ อัยกร และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2566). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรมการปกครองในจังหวัดสกลนคร. **วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 17(2): 136-151.
- ธวัชชัย รักชาติ. (2563). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมพลศึกษา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ภาณุวัตร นิวันติ. (2565). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มลิวรรณ ขาจันโท, กิตติมา จิงสุวดี และณลินี ทองประเสริฐ. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด. **วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. 10(2): 215-230.
- ศักดินนท์ จุ้ยชุม และกล้าหาญ ณ น่าน. (2566). ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตไอศกรีม. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. 10(2): 95-112.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26. (2568). **ข้อมูลอัตราค่าจ้างพนักงานประจำเดือนพฤษภาคม 2568**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26.
- สำนักงานสรรพากรภาค 3. (2563). **สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26: พื้นที่รับผิดชอบ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.rd.go.th/region/03/36.html>. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2568.
- สำนักบริหารกลาง กรมสรรพากร. (2552). **หน่วยงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโครงสร้างใหม่**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www.pattanakit.net/images/column_1235190898/RdBkkTax Office.pdf](https://www.pattanakit.net/images/column_1235190898/RdBkkTax%20Office.pdf). สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2568.

- Frastika, A., & Franksiska, R. (2021). The impact of motivation and environment on employee performance with organizational commitment as intervening variable. **International Journal of Social Science and Business**. 5(4): 551-560.
- Handiyah, D., Harsono, M., & Setyadi, C. (2025). The effect of work motivation and work environment on employee performance through job satisfaction at the manpower, investment and one-stop integrated services office of Malang city. **East African Scholars Journal of Economics, Business and Management**. 8(2): 66-73.
- Kirana, I. B. G., Sriathi, A. A. A., & Suwandana, G. M. (2022). The effect of work environment, work discipline, and work motivation on employee performance in manufacturing company. **European Journal of Business and Management Research**. 7(3): 26-30.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining sample sizes for research activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30: 607-610.
- Lussa, M. F., Sudiro, A., & Hapsari, R. D. V. (2023). The effect of work motivation and work environment on employee performance through work engagement. **International Journal of Research in Business and Social Science**. 12(9): 134-143.
- Prasojo, A. I., & Sibarani, M. (2025). The influence of job satisfaction, work motivation, and work environment on employee performance at PT. Gelora Mandiri Membangun. **Return: Study of Management Economic and Business**. 4(1): 1-16.
- Rahman, R. S., Nurdiansyah, H., Sidharta, I., Purana, D., & Hendiky, F. (2024). Increasing employee performance through physical work environment and work motivation. **Journal of Economics, Management, and Entrepreneurship**. 2(1): 74-84.
- Rahmawati, R., & Antonio, W. (2022). Work motivation and the work environment's effect on millennial employees' performance. **IRE Journals**. 5(10): 1-5.
- Setiawan, D., Winarno, A., & Churiyah, M. (2024). The influence of work stress and work environment on employee performance with work motivation as a variable intervening in nurses of Ibnu Sina hospital Makassar, Indonesia. **Path of Science**. 10(7): 4001-4013.
- Siagian, J. S., Wahyono, T., & Ahmad, R. (2025). Analysis of work motivation, work environment, and job satisfaction towards employee performance at PT Ratu Intan Cargo. **Formosa Journal of Sustainable Research**. 4(2): 311-334.
- Yanwar, L., & Lupoto, N. I. (2025). The effect of work environment, work stress, remuneration work motivation on employee performance at Puskesmas Pandang City. **Science Midwifery**. 12(6): 1865-1873.

