



ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9*

MOTIVATIONAL AND SUPPORTIVE FACTORS AFFECTING THE WORK
PERFORMANCE OF EXCISE PERSONNEL UNDER THE EXCISE OFFICE REGION 9



สุวิมล นพรัตน์, วรลักษณ์ ลลิตศวิมล, เพ็ญสุข เกตุมนี

Suwimon Noparat, Woraluck Lalitsasiwimon, Pensuk Katemanee

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Hatyai University

Corresponding Author E-mail: suwimon.nop007@hu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 2. ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 3. ศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลากแบบไม่ใส่คืน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา ตรัง สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย จำนวน 213 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต ได้ถึงร้อยละ 96.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่าย อีกทั้งปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่และด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต แต่ปัจจัย



จิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต แต่ปัจจัยอื่นๆ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9

คำสำคัญ: ปัจจัยจิตใจ; ปัจจัยค่าจ้าง; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

Objectives of this research were: 1. To examine the level of work performance efficiency of excise personnel under the Office of Excise Region 9. 2. To investigate motivational factors affecting the work performance efficiency of excise personnel under the Office of Excise Region 9. 3. To study supporting factors influencing the work performance efficiency of excise personnel under the Office of Excise Region 9. The researcher collected data using a simple random sampling method through a non-replacement lottery technique. The sample group consisted of 213 excise personnel working in the Office of Excise Region 9, covering seven provinces: Songkhla, Trang, Satun, Phatthalung, Pattani, Yala, and Narathiwat. Descriptive statistics used included percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistics involved stepwise multiple regression analysis to test the influence of motivational and supporting factors on work performance efficiency. The results revealed that these factors could jointly predict the work performance efficiency of excise personnel up to 96.0%, with statistical significance at the .001 level.

The research findings revealed that the work performance efficiency of excise personnel under the Office of Excise Region 9 was at the highest level in terms of work quality, quantity, timeliness, and cost-efficiency. Moreover, motivational factors such as career advancement and achievement significantly influenced their work performance efficiency. However, other motivational factors such as recognition, the nature of the work, and responsibility did not have a significant effect. In addition, supporting factors such as relationships with supervisors and supervisory practices had a significant impact on work



performance efficiency. Conversely, supporting factors such as compensation and welfare, policies and administration, working conditions, and job security did not significantly affect the performance efficiency of excise personnel under the Office of Excise Region 9.

Keywords: Motivation Factors; Hygiene Factors; Job Performance

บทนำ

การปฏิรูปประเทศไทยเพื่อเป็นประเทศ 4.0 รัฐบาลและหน่วยงานทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ เพราะถือเป็นวาระแห่งชาติ โดยมีข้าราชการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนและปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง เพราะที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐของไทยถูกมองว่า ค่อนข้างล้าสมัย ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคล่องตัวน้อย ไม่มีความยืดหยุ่น และมีความติดขัดกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งภาครัฐควรจะนำปัญหาของประชาชนมาพิจารณา โดยออกจากกรอบการทำงานแบบเดิม แก้ไขปัญหาได้อย่างมีเหตุผล ทำให้ประชาชนรู้สึกประทับใจและมีส่วนร่วมจากการใช้เทคโนโลยี มีการประสานงานเชื่อมโยงกัน ไม่แบ่งว่าเป็นงานของใคร หน้าที่ของใคร บริษัทยาหรือกัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ข้าราชการพลเรือน, 2566)

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย (กรมสรรพสามิต, 2566) ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานที่การทำงานที่มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน ก่อให้เกิดผลได้มีคุณภาพสูง บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป ดังที่ อติติ เฟงพิโรจ (2565) กล่าวว่า บุคลากรในหน่วยงานต้องร่วมมือกันในทุกด้านอย่างสมัคใจ สร้างความผูกพันในหน่วยงาน ให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอย่างแท้จริง ตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย เป็นแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึง แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก ที่เสนอให้องค์กรมีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความไม่พึงพอใจงานเกิดขึ้น อาจทำให้เป็นสาเหตุทำให้พนักงานมีการโยกย้ายงาน หรือการลาออกจากงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและควรได้รับการใส่ใจอย่างยิ่ง ซึ่งการที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสูง แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับโอกาสในการพัฒนา ก้าวหน้าในอาชีพและมีสุขภาพจิตที่ดี จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย



ที่วางไว้ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้านี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ทำการคัดเลือกจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา ตรัง สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 456 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 242 คน ลูกจ้างประจำ 14 คน พนักงานราชการ 57 คน และลูกจ้างชั่วคราว 143 คน (กรมสรรพสามิต, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 จำนวน 213 ราย จากการใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1973) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ด้วยวิธีการจับสลากแบบไม่ใส่คืน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือในการวิจัย

3.1.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ โดยใช้แบบสอบถาม ตรวจสอบรายการ (Checklist)



3.1.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.1.3 ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยคำจูน จำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพ การทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

3.1.4 ตอนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่าย

3.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 นำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ผู้วิจัยพัฒนาจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย นิยาม คำศัพท์ ตลอดจนการใช้ภาษา โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้ คะแนน + 1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และนิยามคำศัพท์ที่กำหนด คะแนน 0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และนิยามคำศัพท์ที่กำหนด คะแนน -1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และนิยามคำศัพท์ที่กำหนดแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยเลือกข้อคำถามของแบบสอบถามตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป (ภัตราพร ชนะการณ, 2561) ทั้งนี้ค่า IOC ของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 0.96

3.2.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

3.2.4 นำแบบสอบถาม และแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครศรีธรรมราช และนำมาวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

3.3 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 9 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์หาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Burns & Grove, 1997)

3.4 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Burns & Grove, 1997)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึง สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 สรรพสามิตพื้นที่สงขลา สรรพสามิตพื้นที่ตรัง สรรพสามิตพื้นที่สตูล สรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สรรพสามิตพื้นที่ยะลา สรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม โดยแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล

4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แยกตาม สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด

4.3 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืน เพื่อตรวจความสมบูรณ์ จำนวน 213 ชุด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 โดยภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต ด้านคุณภาพของงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องผลงานสำเร็จและมีคุณภาพตามเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ ผลงานสำเร็จเรียบร้อยตามมาตรฐานตำแหน่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) ในส่วนด้านปริมาณงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ ปริมาณงานในปัจจุบัน



มีความเหมาะสมกับอุปกรณ์ และบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) และสามารถบริหารจัดการงานให้เสร็จได้ เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) ในส่วนด้านเวลาที่ใช้ในงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) รองลงมา คือ มีการวางแผน และบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) สามารถเข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาระบบราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) และในส่วนของด้านค่าใช้จ่าย ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) รองลงมา คือ มีผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$)

2. ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 โดยภาพรวมของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยจุดใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต แต่ปัจจัยจุดใจ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต เป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสำเร็จของงาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise) ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต

ปัจจัยจุดใจ	B	SE _B	β	t	Sig.	Collinearity Statistic	
						Tolerance	VIF
(Constant)	-.273	.121		-.701	.484		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน A5	.923	.060	.795	15.476	.000**	.235	4.258
ด้านความสำเร็จของงาน A1	.177	.059	.153	2.984	.003**	.235	4.258

R = .933 R² = .870 AdjR² = .868 SE_{est} = .24838 a = -.273 F = 700.954 Durbin-watson = 1.482

**p<.01, *p<.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยจุดใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จของงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิตได้ร้อยละ 87.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .923 และ .177 ตามลำดับ

3. ปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 โดยภาพรวมของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต แต่ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต เป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดความภักดีต่อองค์กรอีกด้วย

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise) ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต

ปัจจัยคำจูน	B	SE _B	β	t	Sig.	Collinearity Statistic	
						Tolerance	VIF
(Constant)	-.097	.063		-1.542	.125		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา B2	.296	.045	.273	6.525	.000**	.108	9.219
ด้านการปกครองบังคับบัญชา B6	.734	.043	.718	17.172	.000**	.108	9.219

R = .980 R² = .960 AdjR² = .960 SE_{est} = .13735 a = -.097 F = 42.569 Durbin-watson = 2.131

**p<.01, *p<.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิตได้ร้อยละ 96.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .734 และ .296 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องผลงานสำเร็จและมีคุณภาพตามเป้าหมายรองลงมา คือ ผลงานสำเร็จเรียบร้อยตามมาตรฐานตำแหน่ง ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ ในส่วนด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับ



ตำแหน่ง รองลงมา คือ ปริมาณงานในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์ และบุคลากร และสามารถบริหารจัดการงานให้เสร็จได้ เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น ในส่วนด้านเวลาที่ใช้ในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ มีการวางแผน และบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถเข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาระบบราชการ และในส่วนของด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด รองลงมา คือ มีผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย

2. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีสา สุธาดอนันต์โกคิน (2563) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านความต้องการความก้าวหน้าและด้านความสำเร็จในงาน ซึ่งผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ว่า ด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากรสามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ บุคลากรมีความพึงพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ รวมไปถึงด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกรมสรรพสามิต มีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และยังมีการพิจารณาความดีความชอบที่ยุติธรรม มีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และที่สำคัญบุคลากรพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอีกด้วย

แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรอาจจะไม่ได้รับการยอมรับความสามารถ คำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงงานที่ได้ปฏิบัติ ไม่ได้เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพราะว่าเป็นงานที่ทำเป็นขั้นตอนและเหมือนเดิมในทุก ๆ วัน อีกทั้งบุคลากรอาจไม่ได้มีอำนาจตัดสินใจอย่างเต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราพร ชนะการณ (2561) ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2562) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอกะเนียน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ปัจจัยคำจูนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2 ด้านดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งโดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 5 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา สุทธอนันต์โกคิน (2563) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ว่า อาจเป็นเพราะว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชามีภาวะเป็นผู้นำ มีความสนิทสนม ความจริงใจและเป็นกันเอง อีกทั้งมีการช่วยเหลือและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข รวมไปถึงด้านการปกครองบังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สามารถให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และที่สำคัญ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ว่า อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสรรพสามิตไม่ได้รับเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และหน่วยงานอาจจะไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานในระดับต่าง ๆ และที่สำคัญหน่วยงานอาจจะมีการพิจารณาการย้าย การโอนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2562) ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร แยมชู (2563) ผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปเป็นโมเดล.ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ได้ดังนี้

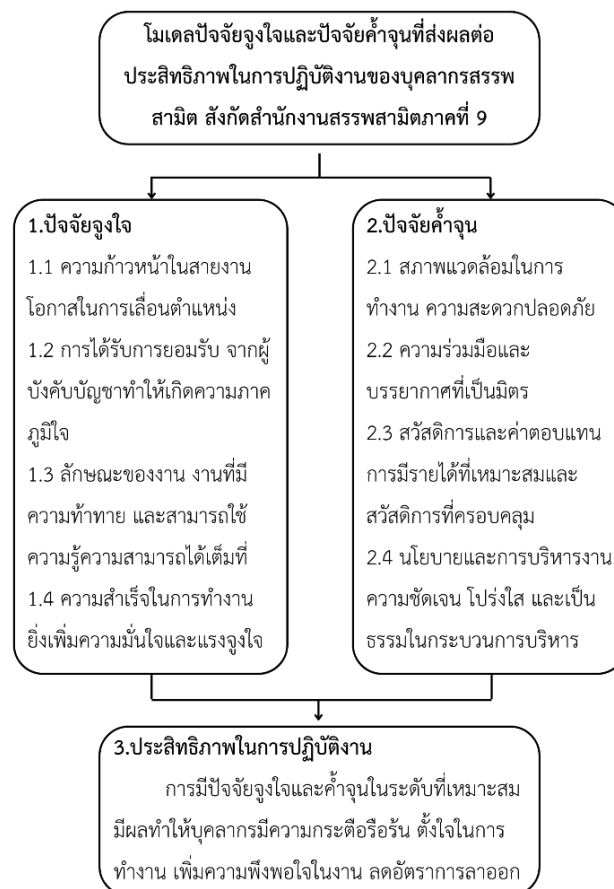
1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจและพยายามในการทำงานมากขึ้น ได้แก่ 1. ความก้าวหน้าในสายงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้บุคลากรมีแรงผลักดันในการพัฒนาตนเอง 2. การได้รับการยอมรับ การได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความภาคภูมิใจ 3. ลักษณะ



ของงานงานที่มีความท้าทาย หลากหลาย และสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ 4. ความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคลากรสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ยิ่งเพิ่มความมั่นใจและแรงจูงใจ

2. ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องมีเพื่อป้องกันความไม่พอใจในงาน หากไม่มีอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ 1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมในการทำงาน 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและบรรยากาศที่เป็นมิตร 3. สวัสดิการและค่าตอบแทน การมีรายได้ที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ครอบคลุม และ 4. นโยบายและการบริหารงาน ความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมในกระบวนการบริหาร

3. ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการมีปัจจัยจูงใจและค้ำจุนในระดับที่เหมาะสมมีผลทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน ลดอัตราการลาออก มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิดกล้าทำ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 โมเดลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9

องค์ความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้ง ทำให้กรมสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ได้แนวทางหนึ่งในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรว่า หากกรมสรรพสามิต ฯ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างปัจจัยจิตใจ กับปัจจัยคำจูนได้ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ แต่หากเมื่อใดมีความสมดุลระหว่างปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนลดลงต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรลดลงไปด้วย ดังนั้น กรมสรรพสามิตฯ จึงควรให้ความสนใจในทั้ง 2 ปัจจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานสรรพสามิตภาค 9 ควรออกแบบนโยบายสนับสนุนการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน มีระบบประเมินผลที่โปร่งใส และให้การยอมรับความสำเร็จของบุคลากรในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในผลงาน

2. ควรกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งและพัฒนาสายอาชีพที่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน โปร่งใส และอิงจากผลงานและสมรรถนะ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมสื่อสารภายใน เช่น เวที แบ่งปันความสำเร็จ หรือดาวเด่นประจำเดือน เพื่อยกย่องผลการทำงานที่โดดเด่น ซึ่งช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาทักษะการบริหารทีมให้แก่ผู้บังคับบัญชา โดยเน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง การสร้างความไว้วางใจ และการสื่อสารสองทาง เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมแรงจูงใจและลดความตึงเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลัก ดังนั้น ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในลักษณะของการแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิดมีอิสระในการตอบ

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสรรพสามิต ดังนั้นควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะให้เห็นในมุมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวแปรปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน ดังนั้นควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต เพื่อการพัฒนาและรักษาสสมรรถนะในการปฏิบัติงาน



เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2566). *ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต*. สืบค้น 6 กรกฎาคม 2566, จาก <https://newweb.excise.go.th/aboutexcise/mission-and-authority>
- ฉวีสา สุธาดอนันต์โกคิน. (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(1), 23-38.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2562). เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 11(1), 118-139.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (คั่นคว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภัตตราพร ชนะการณ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วัชรระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ (คั่นคว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนข้าราชการพลเรือน. (2566). *ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0*. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/LKXTs>
- อหิติ เฟ่งพิโรจ. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Burns, S. & Grove, K. (1997). *The Practice of Nursing Research*. USA: W.B Saunders.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row, New York.

