

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

นางสาววิไลวรรณ สมิงนคร



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

Efficiency Performance of Officials in Suphan Buri Area Revenue Office

Miss Wilaiwan Smingnakorn



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาววิไลวรรณ สมิงนคร
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุพรรณบุรี
ผู้ศึกษา นางสาววิไลวรรณ สมิงนคร **รหัสนักศึกษ** 2583005414 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี (2) ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี (3) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี (4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี จำนวน 166 คน กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง 117 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับปริญญาตรี เงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี (2) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการทำงานทันเวลา ได้มาตรฐาน และสำเร็จตามเป้าหมาย มีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี

คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก สรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

Independent Study title: Efficiency Performance of Officials in Suphan Buri Area Revenue Office

Author: Miss Wilaiwan Smingnakorn; **ID:** 2583005414; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of the study were (1) to study characteristics of officials in Suphan Buri Area Revenue Office; (2) to study internal motivation factors related to the performance efficiency of officials in Suphan Buri Area Revenue Office; (3) to study external motivation factors related to the performance efficiency of officials in Suphan Buri Area Revenue Office; and (4) to study the performance efficiency of officials in Suphan Buri Area Revenue Office.

Total population was 166 officials in Suphan Buri Area Revenue Office. The 117 samples were calculated by Yamane's formula. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation.

The results showed that (1) most officials in Suphan Buri Area Revenue Office were female, aged between 41-50, bachelor degree, salary between 20,001-30,000 Baht, and more than 10 years of work experience. (2) The internal and external motivation factors was important to the performance efficiency of officials at high level. (3) The internal motivation factors related the same direction to the performance efficiency of officials at 0.01 statistical significance. (4) The external motivation factors related the same direction to the performance efficiency of officials at 0.01 statistical significance. (5) The performance efficiency in terms of timely working, standard and achievement was important to the performance of Suphan Buri Area Revenue Office.

Keyword: Performance efficiency, Internal motivation factor, External motivation factor, Suphan Buri Area Revenue Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ และรองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ที่กรุณาให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งในด้านทฤษฎีและการนำมาประยุกต์ ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการศึกษา รวมทั้งข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

วิไลวรรณ สมิงนคร

สิงหาคม 2560



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎี.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพล.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยแรงจูงใจ.....	14
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัย ภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี.....	44
ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี.....	54
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	55
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	72
แบบสอบถาม.....	73
ประวัติผู้ศึกษา.....	86

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	40
ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	41
ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	41
ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	42
ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับงาน.....	43
ตารางที่ 4.7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	43
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	44
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน ด้านอำนาจหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	45
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน ด้านการมีส่วนร่วมในงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	46
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	47
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้า และการเติบโตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	49
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ด้านการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	50
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้าน ความสำเร็จในงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบาย และการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 52
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....53
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....54
ตารางที่ 4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ ภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 55
ตารางที่ 4.20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ ภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....56



ฉ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....หน้า 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือกำลังคน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ และสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาหรือสร้างสรรค์กำลังคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือการบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล การให้แรงจูงใจในการทำงาน และแนวทางในการดึงความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของเจ้าหน้าที่ออกมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนางานในองค์กร การพัฒนาในด้านต่างๆ ต้องอาศัยคนเป็นปัจจัยสำคัญและกำลังคนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่ดีควรมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีการให้สิ่งตอบแทน

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบราชการมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนประเทศขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลนำพาประเทศไทยไปสู่ความเจริญความสงบสุข สามารถแข่งขันในเวทีโลกได้เพื่อการเสริมสร้างขีดความสามารถให้ผู้ประกอบการและวิสาหกิจบนฐานขององค์ความรู้

กระแสการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลกระทบ และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของบุคคลโดยทั่วไป ทำให้ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ โดยด้านเศรษฐกิจทำให้เกิดเป็นสังคมบริโภคนิยม ส่งผลให้บุคคลเกิดความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรมก็นำไปสู่การผสมผสานกันเกิดเป็นวัฒนธรรมของแต่ละสังคม ทำให้บุคคลในแต่ละสังคมมีค่านิยม ทศนคติ ความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โดยค่านิยม ทศนคติ จะเป็นตัวกำหนด และมีความสำคัญต่อพฤติกรรม ความปรารถนา ความต้องการของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลในงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอยู่ไม่มากก็น้อยแตกต่างกันไป

ระบบราชการไทยมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นตัวกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ จึงเป็นการปลูกฝังแนวคิด ทศนคติในการปฏิบัติงานที่ยึดติดกับกฎระเบียบ ทำให้การปฏิบัติงานถูกมองว่ามีความยุ่งยากซับซ้อนปรับตัวสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยาก และ

ในระบบราชการยังคงมีระบบอุปถัมภ์ ความไม่เสมอภาค ปรากฏอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งในระบบราชการไทย ซึ่งระบบการปฏิบัติงานยังคงยึดถือระเบียบ กฎ ข้อบังคับตามแบบธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการเดิมเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีผลตอบแทนแรงจูงใจอยู่ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ ตามที่ทางราชการกำหนดให้ การบังคับบัญชายึดถือระเบียบแบบธรรมเนียม ส่วนบุคลากรก็มีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมและสถานะของแต่ละบุคคลทำให้พฤติกรรมของบุคลากรทั้งด้านทัศนคติ ความคาดหวังแตกต่างกัน

ในการดำเนินงานใช้วิธีการแบ่งงานและหน้าที่ตามสายงานที่กำหนด ตามลำดับชั้นอำนาจ และหน้าที่ โดยมีลักษณะเป็นกระบวนการ ประกอบไปด้วย มิติโครงสร้าง มิติกระบวนการบริหาร ระหว่างบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งมีแนวความคิด เช่น มีการบริหารจัดการคน ได้แก่ ลำดับสายการบังคับบัญชา ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมีผลต่อความสำเร็จของงาน ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน จะส่งผลให้หน่วยงานได้ผลลัพธ์ และผลการดำเนินงานที่น่าพอใจ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค

2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

9. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากร หรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ ความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร และมีส่วนช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประสบความสำเร็จ และเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชนโดยตรง ซึ่งข้อมูลจากผลการวิจัย ที่ได้รับก็จะเป็แนวทางหนึ่งในการที่จะนำไปใช้ในการวางแผนแก้ไข หรือสนับสนุน และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานต่อไป

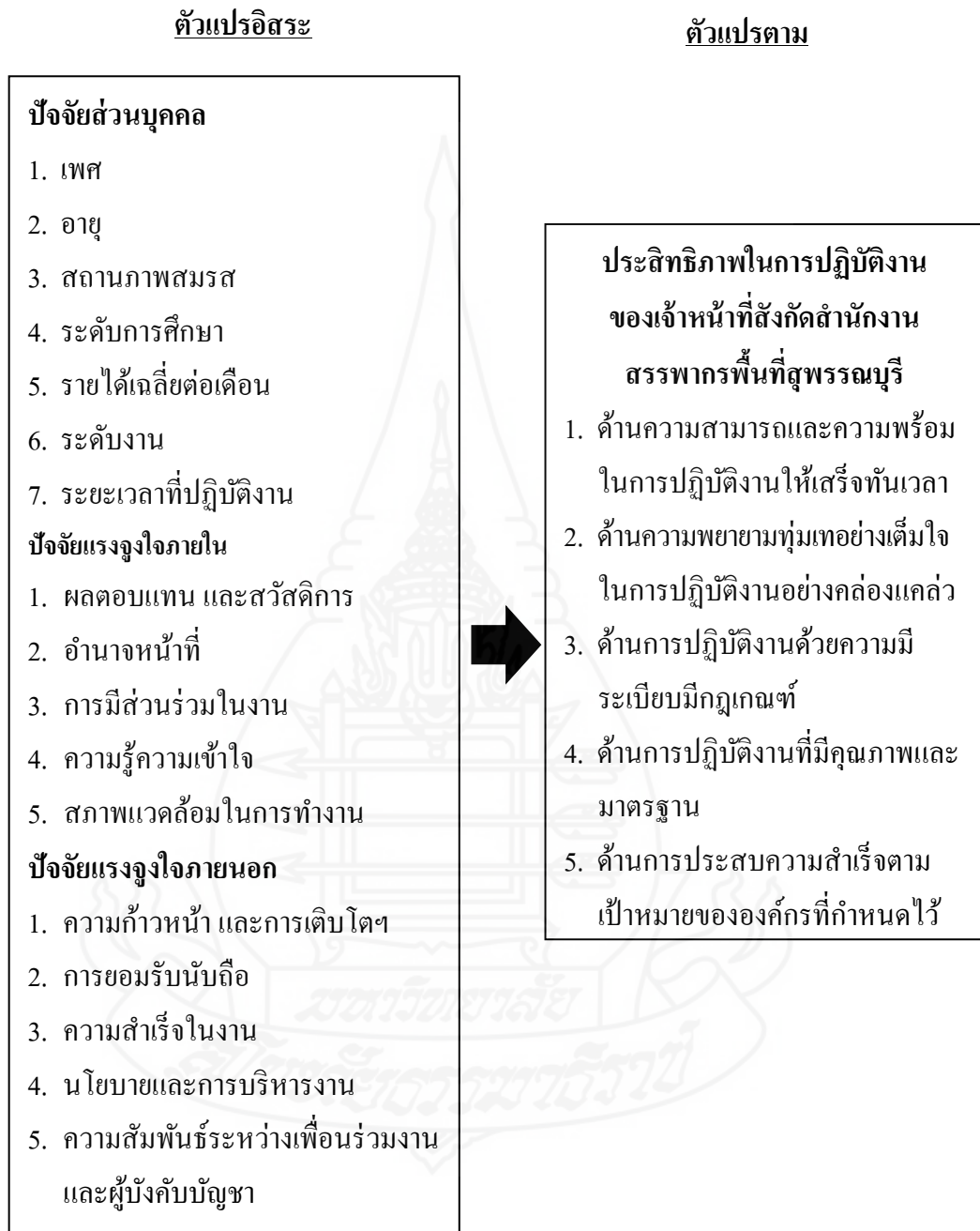
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี
- 2.4 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ปัจจัยแรงจูงใจภายในต่อเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3.2 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกต่อเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ขอบเขตการศึกษา

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ อาคารศูนย์ราชการ ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ชั้น 1 ตำบล สนามชัย อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ได้ในส่วนของ

5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนกันยายน พ.ศ. 2560

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.2 ความสำคัญ หมายถึง การกระทำทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่ง ที่มีผลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น ทำให้พฤติกรรมหรือทัศนคติของคนอื่นหรือกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป

6.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว สามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ผลการปฏิบัติงานของบุคคลมีคุณภาพและมาตรฐาน และผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

6.4 ปัจจัยแรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้น โดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็นแรงผลักดันให้กระทำการให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.5 ผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจเป็นในรูปแบบค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ เงินสงเคราะห์ บริการทั่วไปนอกเหนือจากสวัสดิการตามกฎหมาย และสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

6.6 อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง เป็นอำนาจที่องค์กรให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเพื่อที่จะได้ปฏิบัติภารกิจขององค์กรได้สำเร็จ โดยอาจกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีขอบเขตของการใช้สิทธิอำนาจ กฎข้อบังคับ สิทธิในการใช้อำนาจตัดสินใจ และสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ

6.7 การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในงานที่ปฏิบัติ มีส่วนรับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการยอมรับข้อเสนอแนะของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานมาปรับใช้อยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน

6.8 ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำจากการศึกษา การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากการค้นคว้า มีการจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีระบบติดตามผลการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน

6.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สถานที่ทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน

6.10 ความก้าวหน้า และการเติบโตในที่ทำงาน หมายถึง การได้รับการพัฒนาฝึกอบรมให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในงานให้สูงขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพิจารณาผลงานจากผู้บังคับบัญชาเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ

6.11 การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจในตนเอง เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน

6.12 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่บุคคลต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งหน้าที่การงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความคิดริเริ่ม มีแนวความคิดใหม่ ๆ ที่จะปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ

6.13 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงข้อกำหนดในการบริหารหน่วยงาน การกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับมีความชัดเจนสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การสั่งการและการกระจายการทำงาน

6.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นกันเอง มีหลักการบริหารที่ดีเอาใจใส่และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกียรติและเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร ในการวางแผนการดำเนินงานด้านบุคลากร

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร ในการวางแผนการดำเนินงานด้านบุคลากร

7.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อใช้ ประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรภายใน องค์กร ในการวางแผนการดำเนินงานด้านบุคลากร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีการทบทวนวรรณกรรมโดยอาศัยแนวคิดหลายส่วนมาเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานตลอดจนแนวคิดทฤษฎีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอเป็นประเด็นตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพล
ความหมายเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพล
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยแรงจูงใจ
ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	ความก้าวหน้าและการเติบโตในที่ทำงาน
อำนาจหน้าที่ (Authority)	การยอมรับนับถือ
การมีส่วนร่วมในงาน	ความสำเร็จในงาน
ความรู้ความเข้าใจในงาน	นโยบายและการบริหารงาน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลพหุนาุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

อิทธิพล คือ กำลังที่ยังผลให้สำเร็จ อำนาจซึ่งแฝงอยู่ในบุคคลหรือรัฐซึ่งสามารถบันดาลให้เป็นไปตามความประสงค์ อำนาจที่สามารถบันดาลให้ผู้อื่นต้องคล้อยตามหรือทำตามอำนาจที่สามารถบันดาลให้เป็นไปได้ต่างๆ เช่น อิทธิพลของดวงดาว อำนาจนอกเหนือหน้าที่ เช่น ใช้อิทธิพลบังคับให้ยอม

1.1.1 ความหมายเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพล

เซริมส์คัลด์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 14-15) ได้ให้ความหมายของ อิทธิพลไว้ว่า อิทธิพล (Influence) เป็นคำที่มีได้แสดงความหมายในทางที่ไม่ดี อิทธิพลเป็นรูปแบบหนึ่งของอำนาจ (Force) และเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่การกระทำของบุคคลหนึ่งมีผลกระทบต่อความคิด ทศนคติ หรือการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง การใช้อิทธิพลมีรูปแบบต่างๆ เช่น การจูงใจ การเกลี้ยกล่อม การเสนอแนะ เป็นต้น โดยเมื่อผู้นำใช้อิทธิพลผู้ตามจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามต่างๆ ที่ผู้ตามมีสิทธิที่จะใช้ดุลยพินิจว่าจะปฏิบัติตามหรือไม่

แคตซ์ และแคห์น (Katz and Kahn, 1966: 218) กล่าวถึง อิทธิพล ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งคนหนึ่งกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกคนหนึ่งให้กระทำกรไปในทางที่ก่อให้เกิดผลตามที่ตั้งใจไว้

ยุกล์ (Yukl, 1989: 13) กล่าวถึงอิทธิพล (Influence) ว่าหมายถึง ผลของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งที่มีผลต่อบุคคลอื่น หรือกลุ่มอื่น

Reitz and Jewell (1985) กล่าวถึง อิทธิพล ว่าหมายถึง กระบวนการที่ผู้นำทำให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนอื่น

Stone and Wankel (1986) กล่าวถึง อิทธิพล ว่าหมายถึง การกระทำ โดยตรงหรืออ้อม ซึ่งเป็นผลทำให้พฤติกรรมหรือทัศนคติของคนอื่นหรือกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป

สรุปได้ว่าอิทธิพล หมายถึง การกระทำทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งที่มีผลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น ทำให้พฤติกรรมหรือทัศนคติของคนอื่น หรือกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ไรอันและสมิทซ์ (Ryan & Smith 1954, หน้า 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงานเช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันองค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและต่อองค์กรนั้นๆด้วย

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกันสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยสมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรงหันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความจริงใจต่อกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานพร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงานพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุนช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กันรวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีมให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือการติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรงสมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

1.2.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกันดังนั้นประสิทธิภาพในแง่มุมต่าง ๆ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น ในการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร(Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่คิดต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ได้กล่าวถึงหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งกล่าวถึงหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้องต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
4. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
5. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงระเบียบเป็นหลักฐาน

6. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
7. งานสำเร็จทันเวลา
8. ผลงานได้มาตรฐาน
9. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
10. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
11. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

กันตยา เพิ่มผล ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วยกล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้นบุคคลต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร

วิทยา ด้านข้าราชการ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลา ที่ใช้ต่อผลตอบแทนจากการลงทุน

สรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว สามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ผลการปฏิบัติงานของบุคคลมีคุณภาพและมาตรฐานและผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กับการทำงานในองค์การ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส์ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการความปรารถนาและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับซึ่งมีอยู่ 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานปัจจัยสี่ทั้งหลายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหารเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย รักษาโรค อากาศน้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น ดังนั้น องค์การจะต้องดูแลในเรื่องของค่าตอบแทนต่าง ๆ ของพนักงานให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานนี้เป็นอันดับแรก

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินความต้องการความมั่นคงในชีวิต และหน้าที่การงานดังนั้นองค์การสามารถตอบสนองความต้องการนี้โดยการให้พนักงานได้รับการประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Social Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรักความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งองค์การสามารถจัดตั้งชมรมให้เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น ชมรมกีฬาต่างๆ หรืออาจจะเป็น โยคะแอโรบิคคนตรี และอื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเองเป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น ซึ่งความต้องการนี้องค์กรสามารถตอบสนองได้ด้วยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือประกาศเกียรติคุณให้เหมาะสมแก่พนักงานตาม โอกาสต่างๆ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นแล้ว ชั้นนี้จะเป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น ดังนั้นการตอบสนองความต้องการชั้นนี้ได้โดยการมอบหมายงานที่ยากและท้าทายแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานสูงสุดเพื่อความสำเร็จที่สูงที่สุดซึ่งความต้องการชั้นนี้มีลักษณะที่กว้างมากและจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ขงยูท (2547: 131-133) กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์กว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงานรวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3) ลักษณะของงาน (Work It self) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่ว่าควบคุมมากเกิน ไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.3.1 ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

ทอสและคาร์โรลล์ (Tois and Carroll 1982:387) แรงจูงใจตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

DALE S. BEACH (1965) ได้กล่าวว่าการจูงใจ หมายถึง การกระทำให้คนเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (GOAL) หรือรางวัล (REWARD) ที่จะได้รับหรือรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์

FRED LUTHANS (1995) ได้กล่าวว่าการจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่ร่างกายและจิตใจมีความต้องการเกิดขึ้นแล้วมีแรงผลักดันทำให้เกิดแรงจูงใจแล้วทำให้เกิดการกระทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546:7) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง ความพยายามใดๆ ที่เป็นแรงผลักดันกระตุ้นหรือโน้มน้าวเพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2545: 126) กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการ อันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายขององค์กรดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านี้ให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกจากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะตอบสนองด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมาย (Goals)

มัลลิกา ดันสอน (2544: 194) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายบุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นมีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหาซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะคือมี

1. เป้าหมายในการแสดงออก
2. มีพลังในการแสดงออกและ
3. มีความพยายามในการแสดงออก

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2544: 47) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การทำให้บุคคลในองค์กร มีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ด้วยกระบวนการสร้างพลังกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนและชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมต่างๆ ไปในทิศทางที่มุ่งสู่การบรรลุ ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้กระทำการให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3.2 ผลตอบแทน และสวัสดิการ

Mondy&noe (2005) กล่าวว่า iva ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินกับไม่ใช่ตัวเงิน

1) ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน โดยตรง หมายถึง ค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้าง ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่าวันหยุดซึ่งเป็นค่าตอบแทนพิเศษตามผลงาน ค่าคุณวุฒิ หรือประสบการณ์ค่าทำงานล่วงหน้าที่ทำงานตามกะและค่าพาหนะขนส่ง

2) ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางอ้อม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับตามกฎหมายที่กำหนดได้แก่ การประกันสังคม การประกันการว่างงาน รวมทั้งค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้กับพนักงานในช่วงวันหยุดตามประเพณีวันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลาคลอดบุตร และผลประโยชน์อื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต เงินบำเหน็จบำนาญ การดูแลสุขภาพ สวัสดิการ อาหารกลางวัน เสื้อผ้าที่อยู่อาศัย ศูนย์ดูแลเด็ก เงินช่วยเหลือบุตรและค่าเล่าเรียนบุตร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2548, หน้า 214-222) ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่นค่าจ้างเงิน เดือนเงินชดเชยหรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงในพิเชษฐ์สอนศิริ, 2526, หน้า 11-12) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน

โดยเราอาจเรียกรวมๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีกำลังกายมีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

ปภาดา กัณฑะอินทร์ (2546:10-11) กล่าวว่าไว้ว่าค่าตอบแทนได้แก่ เงินเดือน โบนัส เงินพิเศษ เพราะมนุษย์ย่อมต้องการผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผลตอบแทนในสมัยโบราณอาจเป็นอาหารเพื่อการดำรงชีวิตแต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปก็เปลี่ยนเป็นการใช้เงินตราเป็นค่าตอบแทน ฉะนั้นค่าตอบแทนจึงเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้นๆ และมีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพก็เป็นไปได้ ฉะนั้นผู้บริหารต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของค่าตอบแทนกับงานนั้นๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ต้องสัมพันธ์กับค่าตอบแทนในตลาดแรงงานเพราะค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับผลงานที่ทำได้ จึงเป็นเครื่องมือที่จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจ เสียสละ และทำงานได้เต็มความสามารถ

จินตนา บุญชวน (2541; 11) ค่าตอบแทนถือเป็นรางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับ โดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลหมาจ่า และผลประโยชน์อื่นๆ หรือค่าใช้จ่ายที่องค์กร จ่ายให้แก่บุคคลกรในรูปของเงินเดือนหรือค่าจ้าง เพื่อตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่

สรุปได้ว่า ผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจเป็นในรูปค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ เงินสงเคราะห์ บริการทั่วไปนอกเหนือจากสวัสดิการตามกฎหมาย และสิ่งอื่นๆที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.3.3 อำนาจหน้าที่ (Authority)

ศิริอร ชันธหัตถ์(2536) กล่าวว่า หลักของอำนาจหน้าที่ (Authority) ทุกองค์การต้องมีอำนาจสูงสุดจากบุคคลผู้มีอำนาจสูงสุดนี้ จะมีการแยกอำนาจออกเป็นสายไปยังบุคคลทุก ๆ คนในองค์การ หลักนี้บางทีเรียกว่า Scalar Principle (หลักความลดหลั่นของอำนาจ) บางทีเรียกว่า Chain of command (สายการบังคับบัญชา) การกำหนดสายการบังคับบัญชานี้ก็เป็นวิธีประสานงานอย่างหนึ่ง

ยุกต์ (Yukl, 1989: 16) กล่าวว่าอำนาจหน้าที่ (Authority) คือ อำนาจที่ได้มาจากการดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งอาจกำหนดโดยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อันเป็นประโยชน์และจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์การใหญ่ ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ดังนั้น อำนาจหน้าที่จึงเป็นสิทธิ (Right) ที่ผู้ได้รับมอบจะดำเนินการ ภายใต้ความชอบธรรมและขอบเขตที่กำหนดให้โดยที่ผู้ตามต้องยอมรับและปฏิบัติตาม อำนาจหน้าที่นี้จะหมดไปเมื่อบุคคลพ้นจากตำแหน่ง

เว็บบอร์ (WEBER: 1947) ได้ให้ความนิยามของอำนาจหน้าที่ (Authority) ไว้ว่า “อำนาจหน้าที่เป็นความน่าจะเป็นไปได้ที่คำสั่งบังคับบัญชาเฉพาะ (หรือคำสั่งทุกคำสั่ง) จากแหล่งที่กำหนดจะได้รับการเชื่อฟัง ปฏิบัติตามโดยกลุ่มบุคคลที่ระบุไว้ อำนาจหน้าที่แตกต่างจากอำนาจตรงที่ว่าอำนาจหน้าที่หมายถึง ความถูกต้องตามกฎหมาย (ความชอบธรรม) นั่นคือ อำนาจหน้าที่เป็นอำนาจที่ถูกต้องตามกฎหมายประเภทหนึ่งเลือกของตนเองชั่วคราว และใช้เกณฑ์เอกสาร คำสั่ง หรือ สัญญาที่เป็นทางการเป็นพื้นฐานของการเลือก”

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 14-15) กล่าวว่าอำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นอำนาจที่องค์กรมอบให้กับผู้ดำรงตำแหน่งเพื่อที่จะได้ปฏิบัติการกิจขององค์กรได้สำเร็จ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติ บุคคลนั้นก็จะมีความรับผิดชอบ ดังนั้นอำนาจหน้าที่จึงเป็นสิทธิที่ผู้นำจะทำทุกอย่างในสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิที่ผู้นำจะตัดสินใจว่าจะทำอะไร สิทธิที่จะปฏิบัติสิ่งนั้นเองหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติ อำนาจหน้าที่ก็จะเกิดขึ้นได้ถ้าผู้ตามยอมรับ

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่าอำนาจหน้าที่ (Authority) คือ สิทธิอำนาจนั้นได้มาจากการสำนึกรับรู้ของสมาชิกในกลุ่มและผู้ใช้สิทธิอำนาจได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ถูกใช้สิทธิอำนาจว่ามีสิทธิอำนาจนั้นโดยชอบธรรม และคำสั่งก็ได้รับการปฏิบัติตามโดยไม่รู้สีกว่าถูกบังคับ

สรุปได้ว่าอำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง เป็นอำนาจที่องค์กรให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเพื่อที่จะได้ปฏิบัติการกิจขององค์กรได้สำเร็จ โดยอาจกำหนดเป็น ลายลักษณ์อักษร มีขอบเขต ของการใช้สิทธิอำนาจ กฎข้อบังคับ สิทธิในการใช้อำนาจตัดสินใจ และสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ

1.3.4 การมีส่วนร่วมในงาน

ยูภาพร รูปงาม (2545:5) ได้ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วมในงานไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหา โดยใช้วิถีทางการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามการปฏิบัติขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

โกวิท พวงงาม (2541) การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง กระบวนการของกลุ่มองค์กรมีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ โดยมีความเข้าใจในปัญหาของตน และตระหนักถึงสิทธิของตนที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความรู้เหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้ด้วยตัวบุคคล ได้รับข้อมูลใหม่ที่ช่วยเพิ่มอำนาจ ความคิด และโอกาส ได้ร่วมวิเคราะห์ และตัดสินใจ

ทองใบ สุคชารี (2543:227) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นวิธีการที่ผู้นำสามารถนำมาปรับใช้ในการชักจูง และสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้มี

แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีลักษณะเป็นกระบวนการที่จะทำให้นักงนามีสิทธิ์มีเสียงในการตัดสินใจ การเข้าไปมีส่วนร่วมจะทำให้บุคลากรเกิดทักษะต่อการบริหารงานขององค์กรดีขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ตลอดจนทำให้เขาได้รับการยอมรับ มีความรับผิดชอบ และเกิดความนับถือ

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2547) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในงานว่า การเปิดโอกาสให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในงาน ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรม จะได้รับประโยชน์จากการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะของคนในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์

Erwin (1976:138) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในงานว่า กระบวนการที่บุคลากรในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และสนับสนุนติดตามการปฏิบัติงานขององค์กร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในงานที่ปฏิบัติ มีส่วนรับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการยอมรับข้อเสนอแนะของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานมาปรับใช้อยู่เสมอ และท่านเปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3.5 ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ

ความรู้ความเข้าใจ คือ สิ่งที่ตั้งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้า หรือประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟังการคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขาตามที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายไว้

บลูม (Bloom, 1968) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมายไว้ดังนี้ความรู้หมายถึงพฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตามเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้น้อยอาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่งและความรู้เรื่องสากลเป็นต้น

คิพล รินใจชน (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าความรู้ตามพจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) ของกู๊ด(Good, 1973) ว่าเป็นข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ความเข้าใจเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมาย โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใชปากเปล่า

ข้อเขียนภาษาหรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยการทำความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไปสำหรับ พฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบคือการแปลความการตีความและการสรุปอ้างอิง

แสวงจันทร์ โสภากาล, (2550, หน้า 14-15) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเหตุการณ์รายละเอียดต่างๆ ที่เกิดจากการสังเกตการศึกษา ประสบการณ์ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคมความรู้พื้นฐานหรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่บุคคลได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้และสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่สังเกต หรือวัดได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540, อ้างถึงในศรีวรรณ จึงสวัสดิ์, 2548, หน้า 4) ได้ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ในด้านที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งศึกษา ถึงการพัฒนาความสามารถทักษะทางสติปัญญาและการใช้วิจารณญาณของมนุษย์เพื่อประกอบการ ตัดสินใจจากแนวคิดต่างๆ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายดังนี้ความรู้และความเข้าใจในการทำงานเป็น กระบวนการรับรู้เรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบและสามารถรวบรวมหรือแยกแยะ ในประเด็นต่างๆ ได้อย่างละเอียดและสามารถลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน

วอชิงตัน และคาล์ก(Worthington & Grant, n.d.อ้างถึงในแสวงจันทร์ โสภากาล, 2555, หน้า 15-16) ได้อธิบายเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนหรือระดับการเรียนของการทำงานที่มีความ สอดคล้องกันกล่าวคือพบว่ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 2 ประการคือองค์ประกอบทางด้าน สติปัญญาและองค์ประกอบด้านที่ไม่ใช่สติปัญญาขององค์ประกอบที่ไม่ใช่สติปัญญา ได้แก่องค์ประกอบ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัวและการจงใจ

สรุปได้ว่าความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจ ในงานที่ทำจากการศึกษา การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์ การมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากการค้นคว้ามีการจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานและมีระบบติดตามผลการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน

1.3.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิด ภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

สกุลนารี กาแก้ว (2546, หน้า 20) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและ สรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร

เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน

รุ่งรัตนา เขียวดารา (2546, หน้า 24) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเป็นอยู่ล้อมรอบตัวของมนุษย์ในขณะที่ทำงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานรวมถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวขณะทำงาน อาจเป็นคน ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของที่เป็นเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงพลังงานต่างๆ เช่น ความร้อน แสงสว่าง เสียง รังสี ก๊าซ ไอสาร ฝุ่นละออง สารเคมี สัตว์ต่างๆ เช่น วัว ควาย แมว สุนัข ไก่ ขุน ปลา และเชื้อโรคที่กระจายอยู่ทั่วไป ในที่ทำงาน

ชลธิชา สว่างเนตร (2542, หน้า 27) สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ จะเป็นอะไรก็ได้ทั้งที่มีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็นได้ ที่อยู่รอบตัวคนงาน ในขณะทำงาน และมีผลต่อการทำงาน รวมทั้ง มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนงานด้วย

เขวลักษณ์ กุลพานิช (2533, หน้า 16) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สถานที่ทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน

1.3.7 ความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน

สมชัย นิพัทธ์เจริญวงศ์ (2551) พบว่า ความก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรที่มีความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองพลาธิการและสรรพาวุธ กล่าวคือ มักขอโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หรือไม่ก็ทำเรื่องขอยืมตัวไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น

ศศิธร อารีรักษ์ (2549) กล่าวว่าบุคลากรที่มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าด้วยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ และมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้ได้รับการพัฒนาใช้ความรู้ความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยไม่คิดลาออก

ภาคภูมิ พลการ(2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ กล่าวว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537: 41) อีกทั้งดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์(2536: บทคัดย่อ) กล่าวว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรักษาหรือจูงใจบุคลากร ด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สุพรรณนา ปทุมวัน. (2544:99) จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานสายพานยาง ขอกกล่าวว่าโอกาสความก้าวหน้าในงานหรือโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีบทบาทในการกำหนดการเข้าออกจากงานของพนักงาน โรงงาน สายพานยาง

Walton (1973 อ้างถึงในอุษาแก้วอาภา, 2545: 27-31) ได้ศึกษาคูณภาพชีวิต การทำงาน โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลและสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมที่ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จกล่าวว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คืองานนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลทำให้บุคคลทำหน้าที่ โดยใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้ประสบความสำเร็จในชีวิตมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้นมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงานหมายถึง การได้รับการ พัฒนาฝึกอบรมให้เกิดความรู้ใหม่ๆ การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในงานให้สูงขึ้นการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพิจารณาผลงานจากผู้บังคับบัญชาเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง และการมี โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ

1.3.8 การยอมรับนับถือ

เฮร์ซเบิร์ก มอสเนอร์และไซเดอร์แมน (Herzberg Mausner ;& Snyderman. 1959: 110-111) การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจาก เพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความ ยินดีการให้กำลังใจหรือการยอมรับในความสามารถ

Abraham H. Maslow (1954: 370-396) กล่าวว่า :ได้เขียนทฤษฎีจูงใจ (Motivator Theory) หรือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) โดยมี สมมติฐานไว้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการนี้จะมิตลอดเวลา และมี

อย่างไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะมาแทนที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่กระบวนความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในสิ่งที่ต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) Maslow ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการด้านกายภาพเป็นความต้องการระดับพื้นฐานเบื้องต้นของมนุษย์เป็นความต้องการในสิ่งจำเป็นเพื่อความอยู่รอดเช่นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค เป็นต้น การตอบสนองความต้องการทางกายภาพขององค์กรทุกแห่งจะอยู่ในรูปของการจ่ายเงินค่าจ้างซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่ง

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานที่ได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้วมนุษย์จะมีความต้องการปรารถนาที่จะให้ตัวเองได้รับการป้องกันพิทักษ์ในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายของมนุษย์รวมทั้งความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่ต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพหรือในหน้าที่การงาน

3) ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) เป็นความต้องการความรักความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังของชีวิตบางทีความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลรู้สึกรุนแรงมากที่สุดในความสัมพันธ์กับบิดา มารดา สามีหรือภรรยาหรือลูก นอกจากนี้ ความต้องการเหล่านี้ตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคมความต้องการความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับเพื่อนความรู้สึกว่าเป็นบุคคลหนึ่งในกลุ่มสภาพแวดล้อมของการทำงานเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างหนึ่งด้วย หากพนักงานไม่รู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและเพื่อนร่วมงานของพวกเขาต้องการพวกเขาในทีมแล้วพวกเขาจะรู้สึกคับอกคับใจและจะไม่ตอบสนองต่อสิ่งจูงใจระดับสูง 16

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงแบ่งได้ออกเป็น 2 แบบได้แก่แบบแรกคือความต้องการความสำเร็จอำนาจและความสามารถพวกเขาต้องการความรู้สึกว่าพวกเขาบรรลุถึงบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญเมื่อพวกเขาปฏิบัติงานของพวกเขาแบบที่สองคือความต้องการชื่อเสียงสถานภาพความสำคัญและการยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บริหารเรามีวิธีหลายอย่างในการตอบสนองความต้องการทั้งสองแบบเหล่านี้ในผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเรา เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทายการให้สิ่งย้อนกลับทางด้านผลการปฏิบัติงาน การยกย่องผลการปฏิบัติงานและการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายการตัดสินใจ

5) ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-actualization Needs) พนักงานจะถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตพนักงานที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะพยายามหาความหมายและความเจริญเติบโตส่วนบุคคลในการทำงานของพวกเขา แสวงหาความรับผิดชอบใหม่อย่างกระตือรือร้น Maslow ย้ำว่าความแตกต่างของบุคคลมีมากที่สุดที่ระดับนี้ ในกรณีของบุคคลบางคนการสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงอาจจะเป็นวิธีการตอบสนองความต้องการความสมหวังของชีวิตในกรณีของบุคคลอื่นๆ การตอบสนองความต้องการความสมหวังของชีวิตอาจจะเป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ด้วยการตระหนักถึงความแตกต่างของความต้องการความสมหวังของชีวิตของผู้อยู่ได้บังคับบัญชาผู้บริหารสามารถจูงใจผู้อยู่ได้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นพวกเขาสามารถเลือกวิธีการต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาบรรลุถึงเป้าหมายส่วนบุคคลได้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542: 112) กล่าวว่า การยอมรับนับถือเป็นการจูงใจให้บุคคลทำงานที่เกิดจากการยกย่องชมเชยการให้เกียรติให้กำลังใจในสิ่งที่ได้กระทำความดีงามต่าง ๆ ทั้งนี้ความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่สร้างความพอใจ (Satisfier Factor) ในการทำงานตามหลักทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริกเฮอซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่อธิบายไว้ว่าหากองค์กรเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานแล้วให้เกียรติให้ความสำคัญก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่ได้รับการยอมรับและจะเป็นสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ

มาตี ธรรมสังข์กุล (2535: 50) ได้กล่าวถึงการยอมรับนับถือว่าเป็นเรื่องความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรหรือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลแห่งองค์กรที่ให้ผู้ปฏิบัติงานจากการที่เขาทุ่มเทร่างกายให้กับองค์กรทำให้เขารู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่าการได้รับการยอมรับอาจแสดงได้หลายลักษณะเช่นการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นกว่าปกติการได้รับรางวัล การเลื่อนตำแหน่งและการได้รับการเชิดชูเกียรติทางสังคม

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ได้กล่าวถึง การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ (feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

สรุปได้ว่าการยอมรับนับถือ หมายถึง เป็นความรู้สึกภูมิใจในตนเอง เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับในความรู้

ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน

1.3.9 ความสำเร็จในงาน

เดล คาร์เนกี (Dale Carnegie, 1974) ความสำเร็จในการทำงานและมีชีวิตที่แน่นอน ต้องมีคุณสมบัติประกอบพร้อมกันอย่างน้อย 5 ประการ ประการแรก ควรจะต้องมีความสุจริต ความมีใจจริง ความอดสาหะ อดทน และความเสียสละเมตตาเป็นพื้นฐานของจิตใจ ประการที่สอง ควรจะต้องมีวิชาการความรู้ที่ถูกต้อง แม่นยำ ชำนาญ พร้อมทั้งมีฝีมือหรือความสามารถในเชิงปฏิบัติ เป็นเครื่องมือสำหรับประกอบการ ประการที่สาม ควรจะต้องมีสติ ความยั้งคิด และวิจรณญาณอันดีถ่วงรอบคอบ เป็นเครื่องควบคุมกำกับให้ดำเนินไปได้โดยถูกต้องเที่ยงตรงตามทิศทาง ประการที่สี่ จะต้องมีความรอบรู้ มีความสามารถ ประสานงานประสานประโยชน์กับผู้อื่นอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่องส่งเสริมให้ทำงานได้คล่องตัวและก้าวหน้า และประการที่ห้าซึ่งสำคัญที่สุดจะต้องมีความฉลาดรู้ในเหตุในผลในความคิดถูกซั้วดี ในความพอเหมาะพอสม ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินใจและสั่งการปฏิบัติงานทั้งหมดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ว.วชิรเมธี (2551ก) ได้กล่าวถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแนวพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าทรงแนะนำให้ปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท 4 อิทธิบาท แปลว่า หลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จ หรือทางสู่ความสำเร็จ มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

- 1) ฉันทะ คือ มีใจรัก ทำงานด้วยใจรักงาน
- 2) วิริยะ คือ พากเพียรทำ รักแล้วต้องขยัน ความขยัน คือ ภาวปฏิบัติกรของความรัก ความรักในงานจะทำให้เรารู้ว่าควรทำงานอะไร ส่วนความขยันจะทำให้งานนั้นก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ การทำงาน ถ้าขาดความขยัน ความชำนาญก็จะไม่เกิด
- 3) จิตตะ คือ จดจำจ่อจิต หมายความว่า ทำอะไรก็ตามให้เจาะลงไป ปักใจลงไปในเรื่องนั้นอย่างลึกซึ้ง อย่างมุ่งมั่น อย่างจริงจัง และอย่างทุ่มเท ใครก็ตามที่ทำงานด้วยการเอาใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น คนนั้นจะประสบความสำเร็จ
- 4) วิมังสา คือ วินิจวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนา เมื่อทำงานอะไรก็ตามให้พินิจพิเคราะห์ สร้างสรรค์พัฒนา รู้จักใช้ปัญญาในเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การรู้จักคิดเชิงวิเคราะห์

เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1968) กล่าวว่า ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ ปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

รศ.ดร.ปรีชา วิหคโต (2544) กล่าวว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานต้องมีเทคนิคการทำงาน 3 ประการ คือ

1) ต้องมีเป้าหมายที่เด่นชัดในการทำงาน ทราบว่าตนเองต้องการอะไร เมื่อไร อย่างไร

2) มีการทำงานเป็นทีม คือ มีการทำงานร่วมกัน

3) รู้จักพัฒนานิสัยของตนเอง

ระพี สาคริก (2552) กล่าวว่า ความสำเร็จในการบริหารงานบุคคล เป็นสิ่งกำหนดผลสำเร็จในการบริหารและจัดการทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งอยู่ในภาพรวมทั้งหมดของแต่ละองค์กร รวมถึงประเทศชาติ ความสำเร็จในการบริหารงานบุคคลมี 2 ด้าน ด้านหนึ่ง คือ การได้มาซึ่งบุคคลผู้บริหารที่มีคุณภาพ โดยที่มีรากฐานจิตใจหยั่งรู้ความจริงถึงสังขรณ์อันเป็นธรรมชาติของชีวิตคน และให้ความสำคัญกับสิ่งดังกล่าวเหนืออย่างอื่นทั้งหมด กับอีกด้านหนึ่งซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญภายในภาพรวมทั้งหมด ได้แก่ จิตสำนึกในการพึ่งตนเองของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาร่วมกันทั้ง 2 ด้าน

สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งหน้าที่การงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีความสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความคิดริเริ่ม มีแนวความคิดใหม่ ๆ ที่จะปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ

1.3.10 นโยบายและการบริหารงาน

ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537: 48) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน บัญญัติหลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือ โครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน คนที่ทำงานและรู้ดีว่ามีภาระกระจายอำนาจมา หน้าที่งานมีความสำคัญ และกฎข้อบังคับ ขั้นตอนในการทำงานไว้ชัดเจน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ หรือได้รับน้อยกว่า

Herzberg as cited in Stephen (1982,pp.260-263) นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration policies) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบาย

Stecklein (1989: 8) อธิบายว่า นโยบาย หมายถึง ข้อความที่ให้แนวทาง (Guideline) สำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานหรือแผนงาน (Program) ซึ่งสะท้อนให้เห็นทั้งโดยตรงและโดยอ้อมถึงหลักการพื้นฐานหรือความเชื่อถือของผู้รับผิดชอบ สำหรับหน่วยงานหรือแผนงานนั้น ๆ

ประชุม รอดประเสริฐ (2544: 13) กล่าวว่า นโยบายเป็นข้อความ หรือความเข้าใจร่วมกันอย่างกว้าง ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหาร และของหน่วยงาน

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546, หน้า 2) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการและการควบคุมกำลังความสามารถของสมาชิกขององค์กรและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้โดยอาศัยบุคคลและทรัพยากรทางการบริหาร

สรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงข้อกำหนดในการบริหารหน่วยงาน การกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการกำหนดกลยุทธ์เชิงข้อบังคับมีความชัดเจนสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของการสั่งการ และการกระจายการทำงาน

1.3.11 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550:154-155) กล่าวว่า ผู้บริหารที่ได้ทำหน้าที่ในการชี้นำที่ดีจะส่งผลให้เกิดประโยชน์และความสำเร็จกับองค์กร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ด้านคือ

1) ผู้บริหาร ผู้บริหารสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่ดีให้เกิดขึ้นกับตนเองสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำ และสามารถเลือกวิธีการชี้นำที่มีประสิทธิผลต่อการชี้นำองค์กรภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จนกระทั่งตนเองเป็นผู้นำที่ดีได้รับการยอมรับนับถือและสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

2) พนักงาน การที่พนักงานมีผู้นำที่ดียอมทำให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดีต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ การที่ผู้นำได้สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานร่วมมือร่วมใจและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ตามกำลังความรู้

ความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดการแสวงหาและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และริเริ่มในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3) องค์กร องค์กรใดมีผู้นำที่ดีและพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมสร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน ประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการ จูงใจพนักงาน สามารถผลักดันแผนงาน และกลยุทธ์ต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้องค์กรได้รับผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542:185) กล่าวถึงลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เคารพนับถือ ให้เกียรติ ซึ่งกันและกันยกย่องกัน โดยผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเสมือนเครื่องจักรคอย จับผิดและหาสาเหตุตำหนิติเตียน สร้างความแตกแยกให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างในฉัฐภูมิ วัฒน ศิริพงศ์ ,2537:37) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ได้อย่างดีถ้าคนเรามี เพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้วแม้สิ่งอื่นๆ จะไม่ค่อยดีเช่นค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกอย่าง หนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานรวมทั้งเป็นองค์ประกอบที่มี ผลต่อการเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับ ผู้อื่น สูง (Steers & Porter,1983 :441-451 อ้างในนฤวรรณ งามจิรัฐติกาล , 2545 :29) และจากการ วิจัยของจอร์จ กาญจนการุณ (2536: 141-146) พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผล ต่อแนวโน้มที่ออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

วีรนารถ มานะกิจ (2533 อ้างในฉัฐภูมิวัฒนศิริพงศ์, 2537: 41) ว่าหัวหน้า งานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อพนักงานไม่ว่ารูปแบบการบังคับ บัญชาเทคนิคในการตรวจตรามนุษย์สัมพันธ์และทักษะทางการบริหารเพราะหัวหน้างานนั้นเป็น ผู้นำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับต่ำและยังมีบทบาทที่มีความใกล้ชิด กับการพนักงานโดยตรง ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรมและเป็นกันเองมีการชมเชยเมื่อ ทำงานสำเร็จมีการให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จพนักงานย่อมเกิดความสบายใจและพึง พอใจ

เฮร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Subordinated and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของผู้บังคับที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นกันเอง มีหลักการบริหารที่ดีเอาใจใส่และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกียรติและเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญใจ มีทิพย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่๑๕

วิชัย ทศพรทรงชัย (2549) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขาวิชาสัตววิทยา นิเวศวิทยา ฝายวิชาสัตววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง มีเพียงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียว ที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง และบุคลากรตามลำดับ

ชาญณรงค์ ชันประกอบ (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการราชารวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อการปฏิบัติหน้าที่ระดับการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ, ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่คในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะจาก การวิจัยในครั้งนี้ คือ หน่วยงานและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจังหวัดหนองคายโดยการส่งเสริมด้านการศึกษา ส่งเสริมคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ รวมทั้งสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง๘๗

ธีระยุทธ เลี้ยงสมบูรณ์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการดำเนินชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ทั้ง 5 ด้านพบว่าในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการ และพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน เสนอแนะว่าควรใช้หลัก คุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจในงาน เสนอแนะว่าควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่า ควรสนับสนุนอุปกรณ์ สื่อสารที่ทันสมัย ด้านการดำเนินชีวิตเสนอแนะว่าควรใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ๘๖

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2 -7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พันโทสิวะ ประจวบแก้วและดร.สมชาย คุ่มพูล, (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน”

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ ความมั่นคงเงินเดือน/สวัสดิการ และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพซึ่งได้แก่อาคารสำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมบุคคลได้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำงานใกล้ชิดกันมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันถึงแม้ว่าผลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยต่างๆ ด้านองค์กรของกองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดนแต่ละด้านจะแตกต่างกัน

กัลยา วงษ์ลัมัย, (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรถบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา)” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ อายุมาก ระดับการศึกษาสูง มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานสูง มีทัศนคติในการทำงานที่ดี และมีความก้าวหน้าในการทำงานอย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ฝ่ายบริหารควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และวิธีการตอบคำถามแก่ลูกค้าให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า

พนักงาน เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้บริหารควรได้จัดทำนโยบายการบริหารองค์กรเป็นลายลักษณ์ ควรได้จัดอบรมหลักสูตรภาวะผู้นำให้แก่บุคลากรในระดับหัวหน้างานขึ้นไป ควรได้จัดทำโครงสร้างเงินเดือนและผลตอบแทนเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและแจ้งให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรได้จัดทำรายการสวัสดิการในการทำงานของบุคลากรให้ชัดเจนและให้มีการประชุมกับบุคลากร ควรได้จัดทำหลักสูตรการอบรมสัมมนาประจำปีให้บุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้เลือกที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อคนต่อปีเพื่อพัฒนาทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

ชัยวัฒน์ รุ่งโรจน์สุวรรณ, (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงานและลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ภทรีย์ จันทรวงกุล, (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษา และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด”

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี และมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรมีสถานภาพโสด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

บุคลากรของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 15 เดือน) บุคลากรของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัดมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัท และงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในงานความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ, ดร.ณกมล จันทร์สม (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พี โตรเคมี จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 284 คนคิดเป็นร้อยละ 71 อายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน

219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีระดับปริญญาตรีจำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.8 ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 4-6 ปีจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่าความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในงานพบว่าเพื่อนร่วมงาน และการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านสถานภาพการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี รูปแบบการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ และแนวทางในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างบริษัท รวมจำนวน 166 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษาจะได้ออก การสุ่มตัวอย่างชนิด แผนแบบการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตร การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{166}{1 + 166 (0.05)^2}$$

n = 117.31 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ควรจะเป็นในการวิจัยครั้งนี้ คือ 117 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้

2.1 การสร้างเครื่องมือ โดยการนำข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้ามาทำการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach – α) ของครอนบาค

2.3 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

2.4 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ข้างต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ สำหรับข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน แล้วอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองจากแบบสอบถามที่ได้แจกไปจำนวน 117 ฉบับ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 20.0

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการออกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 ค่าร้อยละ กับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัย ได้เสนอค่าเฉลี่ย โดยแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้เสนอค่าความสำคัญ สามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี และปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ตอนที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ตอนที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อ และสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผล
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
α	หมายถึง	ค่าทดสอบความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดไว้ที่ระดับ .05
ρ	หมายถึง	ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

การหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของกรอนบาค พบว่า ค่าเฉลี่ยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความน่าเชื่อถือโดยเฉลี่ยของข้อมูลการสำรวจ พบว่า ค่า alpha เท่ากับ .932

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้ ซึ่งวิธีวิเคราะห์ โดยการหาอัตราร้อยละ ซึ่งจะแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	35	29.9
หญิง	82	70.1
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.9

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.7
20-30 ปี	34	29.1
31-40 ปี	24	20.5
41-50 ปี	39	33.3
51-60 ปี	18	15.4
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
โสด	40	34.2
สมรส	70	59.8
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	7	6.0
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.2 และน้อยที่สุดสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.3
ปริญญาตรี	70	59.8
ปริญญาโท	42	35.9
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	1.7
10,000 - 20,000 บาท	37	31.6
20,001 - 30,000 บาท	53	45.3
30,001 บาท ขึ้นไป	25	21.4
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.6 และน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	ความถี่	ร้อยละ
ปฏิบัติงาน	14	12.0
ชำนาญงาน	21	17.9
ปฏิบัติการ	18	15.4
ชำนาญการ	61	52.1
ชำนาญการพิเศษ	1	0.9
อื่นๆ	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับชำนาญ การคิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และน้อยที่สุดเป็นข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	12	10.3
3 - 6 ปี	23	19.7
7 - 9 ปี	19	16.2
10 ปี ขึ้นไป	63	53.8
รวม	117	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ตอนที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิตให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแสดงโดยตารางที่ 4.8-4.12

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เพียงพอต่อค่าครองชีพ	3.39	0.91	ปานกลาง	2
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำ	3.28	0.93	ปานกลาง	4
3. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับระดับการศึกษา	3.27	0.93	ปานกลาง	5
4. ควรได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับตำแหน่ง	3.90	0.88	มาก	1
5. สวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับอยู่เพียงพอต่อการดำรงชีพ (เช่น ค่าอาหาร, ค่ารักษาพยาบาล)	3.31	0.90	ปานกลาง	3
รวม	3.43	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) โดยองค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับตำแหน่งมีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.90$) และค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับระดับการศึกษาของ ($\bar{X} = 3.27$) มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านอำนาจหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านอำนาจหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. หน่วยงานมีการกำหนดอำนาจหน้าที่งาน ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร	3.79	0.71	มาก	2
2. หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตของการใช้สิทธิอำนาจ ในหน้าที่ความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน	3.68	0.73	มาก	3
3. หน่วยงานมีการกำหนด กฎข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน	3.87	0.75	มาก	1
4. การมีสิทธิในการใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร	3.56	0.84	มาก	4
5. การมีสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ เพื่อปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ	3.53	0.78	มาก	5
รวม	3.69	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านอำนาจหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยองค์ประกอบของกำหนดกฎข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่แต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.87$ และ 3.79 ตามลำดับ) และมีสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.53$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน	3.57	0.70	มาก	3
2. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ในงานที่ปฏิบัติ	3.50	0.73	มาก	4
3. มีส่วนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน	3.61	0.86	มาก	2
4. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานมักถูกนำมาปรับใช้อยู่เสมอ	3.44	0.85	มาก	5
5. เปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.74	0.72	มาก	1
รวม	3.57	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสำคัญต่อความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยองค์ประกอบของการเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกันและมีส่วนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.74$ และ 3.61 ตามลำดับ) และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของมักถูกนำมาปรับใช้อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.44$) มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของ หน่วยงาน	3.57	0.70	มาก	3
2. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ใน งานที่ปฏิบัติ	3.50	0.73	มาก	4
3. มีส่วนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวาง แผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของ หน่วยงาน	3.61	0.86	มาก	2
4. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของ มักถูกนำมาปรับใช้ อยู่เสมอ	3.44	0.85	มาก	5
5. เปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นใน การปฏิบัติงานร่วมกัน	3.74	0.72	มาก	1
รวม	3.57	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยเปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีส่วนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงานมีค่ามากที่สุดสองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.74$ และ 3.61 ตามลำดับ) และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของ มักถูกนำมาปรับใช้อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.44$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. พื้นฐานความรู้ที่เรียนมาตรงกับงานที่ทำในปัจจุบัน	3.73	0.58	มาก	3
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์	3.71	0.59	มาก	5
3. หน่วยงานจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	3.79	0.85	มาก	2
4. หน่วยงานมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	3.87	0.74	มาก	1
5. ภาพรวมบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.81	0.73	มาก	4
รวม	3.78	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) โดยองค์ประกอบหน่วยงานมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและหน่วยงานจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.87$ และ 3.79 ตามลำดับ) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.71$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตอนที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิตให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงโดยตารางที่ 4.13-4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโต ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ	3.71	0.64	มาก	1
2. งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.43	0.65	มาก	4
3. หน่วยงานมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม	3.30	0.78	ปานกลาง	5
4. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่มีมาตรฐาน	3.50	0.69	มาก	2
5. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในด้านความก้าวหน้า	3.49	0.68	มาก	3
รวม	3.49	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.49) โดยองค์ประกอบของหน่วยงานของมีการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ และหน่วยงานของมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่มีมาตรฐาน มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก (\bar{X} = 3.71 และ 3.50 ตามลำดับ) และหน่วยงานของมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม (\bar{X} = 3.30) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านการยอมรับ
 นวัตกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านการยอมรับนวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม	3.76	0.71	มาก	1
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.60	0.63	มาก	5
3. ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	3.61	0.74	มาก	4
4. การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.69	มาก	2
5. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น	3.70	0.73	มาก	3
รวม	3.68	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านการยอมรับนวัตกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านงานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม และการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.76$ และ 3.75 ตามลำดับ) และผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสำเร็จในงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ	3.73	0.58	มาก	1
2. สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ	3.65	0.62	มาก	3
3. รู้สึกภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ	3.76	0.77	มาก	2
4. คิดว่าประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.64	0.75	มาก	4
5. รักและภูมิใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติในขณะนี้	3.68	0.86	มาก	5
รวม	3.69	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสำเร็จในงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.69$) โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและความรู้สึกภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X}=3.73$ และ 3.76 ตามลำดับ) และการรัก และภูมิใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติในขณะนี้ ($\bar{X}=3.68$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบาย และการบริหารงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน	3.66	0.70	มาก	2
2. การกำหนดแผนงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.65	0.65	มาก	3
3. การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานมีความ ชัดเจน	3.69	0.70	มาก	1
4. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม	3.58	0.78	มาก	4
5. หน่วยงานมีการกระจายงานอย่างเสมอภาค	3.51	0.79	มาก	5
รวม	3.62	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.62$) โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานมีความชัดเจนและการกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจนมีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.69$ และ 3.66 ตามลำดับ) และหน่วยงานมีการกระจายงานอย่างเสมอ ($\bar{X} = 3.51$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1.การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.85	0.60	มาก	1
2.ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน	3.77	0.70	มาก	3
3.ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา	3.78	0.74	มาก	2
4.หน่วยงานมีการแบ่งพวกพ้อง	3.56	0.86	มาก	4
5.มีการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน	3.53	0.90	มาก	5
รวม	3.71	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านการช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการทำงานและความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรก ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.85$ และ 3.78 ตามลำดับ) และการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.53$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิตให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี แสดงโดยตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จ ทันเวลา	3.95	0.52	มาก	1
2. ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน อย่างคล่องแคล่ว	3.80	0.65	มาก	4
3. สามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์	3.87	0.69	มาก	2
4. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีคุณภาพและมาตรฐาน	3.83	0.72	มาก	3
5. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้	3.80	0.69	มาก	5
รวม	3.89	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยองค์ประกอบในส่วนความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา และความสามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีค่ามากที่สุด สองอันดับแรกในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.95$ และ 3.87 ตามลำดับ) และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญมาก

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิจัยได้นำข้อมูลลงตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ แสดง โดยตารางที่ 4.19 – 4.20

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1.00									
2	.343**	1.00								
3	.372**	.503**	1.00							
4	.288**	.510**	.434**	1.00						
5	.182*	.395**	.382**	.357**	1.00					
6	.306**	.395**	.254*	.296**	.324**	1.00				
7	.120	.402**	.202*	.325**	.274**	.431**	1.00			
8	.198*	.480**	.368**	.403**	.278**	.317**	.311**	1.00		
9	.176	.600**	.426**	.424**	.287**	.365**	.356**	.735**	1.00	
10	.260**	.512**	.460**	.343**	.339**	.357**	.322**	.567**	.715**	1.00

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- | | |
|--|--|
| 1 = `ปัจจัยภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ | 2 = `ปัจจัยภายในด้านอำนาจหน้าที่ |
| 3 = ปัจจัยภายในด้านการมีส่วนร่วมในงาน | 4 = ปัจจัยภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ |
| 5 = ปัจจัยภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 6 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เสร็จทันเวลา |
| 7 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท | 8 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์ |
| 9 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน | 10 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .202 ถึง .600 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในด้านอำนาจหน้าที่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในด้านการมีส่วนร่วมในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมเท ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยภายในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1.00									
2	.254**	1.00								
3	.340**	.508**	1.00							
4	.439**	.443**	.567**	1.00						
5	.238**	.312**	.373**	.433**	1.00					
6	.242**	.314**	.357**	.460**	.288**	1.00				
7	.103	.460**	.466**	.404**	.405**	.431**	1.00			
8	.173	.457**	.346**	.395**	.323**	.317**	.311**	1.00		
9	.213*	.423**	.406**	.466**	.411**	.365**	.356**	.735**	1.00	
10	.235**	.346**	.450**	.450**	.319**	.357**	.322**	.567**	.715**	1.00

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1 = 'ปัจจัยภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโต
ในงาน

3 = ปัจจัยภายนอกด้านความสำเร็จในงาน

5 = ปัจจัยภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

7 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมเท

9 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและ
มาตรฐาน

2 = 'ปัจจัยภายนอกด้านการยอมรับนับถือ

4 = ปัจจัยภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน

6 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา

8 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์

10 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย
องค์กร

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .235 ถึง .466 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกด้านความสำเร็จในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมเท และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในงาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี โดยระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี จำนวน 117 คน

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

1.1.3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มประชากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ อาคารศูนย์ราชการ ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ชั้น 1 ต. สนามชัย อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี จำนวน 166 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2559) และทางผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม จำนวน 117 คน

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย ในการวิจัยมีการดำเนินการ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกในด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ข้อมูลทฤษฎี ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) หาค่าร้อยละ กับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2) หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัย ได้เสนอค่าเฉลี่ย โดยแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00–1.8 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81–2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61–3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับกับ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้เสนอค่าความสำคัญสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก

1.3 ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีพบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.1 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.8 ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.3 โดยส่วนใหญ่มีระดับงานตำแหน่งชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 52.1 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.8

2) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.43$) สามารถจำแนกได้ในด้านค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับตำแหน่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เพียงพอต่อค่าครองชีพ ในด้านสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับอยู่เพียงพอต่อการดำรงชีพ (เช่น ค่าอาหาร, ค่ารักษาพยาบาล) ในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับระดับการศึกษา อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

3) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านอำนาจหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านอำนาจหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.69$) สามารถจำแนกได้ ในด้านการกำหนดกฎข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน ในด้านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่แต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรในด้านมีการกำหนดขอบเขตของการใช้สิทธิอำนาจในหน้าที่ความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่ แต่ละคน ในด้านการมีสิทธิในการใช้อำนาจตัดสินใจการปฏิบัติงานภายในองค์กร และในด้านการมีสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

4) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วมในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วมในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57$) สามารถจำแนกได้ ในด้านการเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในด้านการมีส่วนร่วมรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน ในด้านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่งในงานที่ปฏิบัติ และในด้านข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานมักถูกนำมาปรับใช้ อยู่เสมอ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

5) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78$) สามารถจำแนกได้ ในด้านหน่วยงานมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ในด้านหน่วยงานมีการจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการมีพื้นฐานความรู้ที่เรียนมาตรงกับงานที่ทำในปัจจุบัน ในด้านภาพรวมมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และในด้านการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

6) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63$) สามารถจำแนกได้ ในด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ในด้านแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทั่วไปในที่ทำงานส่งเสริมให้ทำงานสะดวก ในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน และในด้านการไม่มีเสียงรบกวนในระหว่างการทำงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก

7) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้า และการเติบโตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) สามารถจำแนกได้ ในด้านการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ในด้านการมีประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่มีมาตรฐานในด้านผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในด้านความก้าวหน้า ในด้านงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนในด้านการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

8) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.68$) สามารถจำแนกได้ ในด้านงานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม ในด้านการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในด้านเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น ในด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ ในด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

9) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสำเร็จในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสำเร็จในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.69$) สามารถจำแนกได้ ในด้านความสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ในด้านความรู้สึกภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ ในด้านความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ ในด้านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในด้านความรักและภูมิใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติในขณะนี้ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

10) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.62$) สามารถจำแนกได้ ในด้านการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานมีความชัดเจน ในด้านการกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน ในด้านผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม ในด้านหน่วยงานมีการกระจายงานอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับความสำคัญมาก

11) ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71$) สามารถจำแนกได้ ในด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน ในด้านความช่วยเหลือแก่ลูกของผู้บังคับบัญชา ในด้านความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน ในด้านหน่วยงานมีการแบ่งพวกพ้อง ในด้านมีการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก

12) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยองค์ประกอบในส่วนความสามารถความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา และความสามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

13) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .202 ถึง .600 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในด้านอำนาจหน้าที่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน ส่วนตัวแปรปัจจัยภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมท้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน

14) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .235 ถึง .466 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกด้านความสำเร็จในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมท้น ส่วนตัวแปรปัจจัยภายนอกด้านความก้าวหน้า และการเติบโตในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างท่วมท้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

2.1 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 ซึ่งผลดังกล่าว แสดงว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี มีกระบวนการวางแผนบุคลากรที่ดี สามารถรองรับและทดแทนในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุได้เป็นอย่างดีทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่องาน และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาเป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.8 และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.8 แสดงว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ในเบื้องต้นมีมูลค่าบุคลากรอยู่ในระดับสูง (Human capital) และความเชี่ยวชาญในงาน สามารถรองรับการพัฒนาศักยภาพองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านอำนาจหน้าที่ ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านการมีส่วนร่วมในงาน ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ และปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ให้ความสำคัญในเรื่องค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับตำแหน่ง ในหน่วยงานมีการกำหนด กฎข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสบุคคลอื่นเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน หน่วยงานมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และสภาพการทำงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

2.3 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในภายนอกด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจในภายนอกด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยแรงจูงใจในภายนอกด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยแรงจูงใจในภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี ให้ความสำคัญในเรื่องหน่วยงานมีการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมด้านต่างๆ ประกอบกับอาชีพที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความชัดเจน และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

2.4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา และสามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานสรรพากรที่เน้นการการทำงานที่เสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นไปตามกฎระเบียบที่วางไว้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางการเงินของประเทศไทย

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายใน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในด้านอำนาจหน้าที่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก และไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีการบริหารจัดการภายในองค์กรเน้นการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเทการทำงานจนสามารถเก็บภาษีในพื้นที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ในขณะที่เดียวกันพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อว่าด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน แต่เกิดจากการปฏิบัติงาน เสร็จทันเวลาและการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีพิจารณาผลตอบแทน และสวัสดิการวัดมาจากผลงานของเจ้าหน้าที่

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกด้านความสำเร็จในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท มีความสัมพันธ์ปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อว่าความสำเร็จในงานมาจากการทุ่มเทในการทำงาน ในขณะเดียวกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อว่าด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในงานไม่ได้มาจากการทุ่มเทในการทำงาน และการทำตามกฎระเบียบ แต่มาจากการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาและสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีพิจารณาการเลื่อนขั้นในองค์กรวัดมาจากผลงานของเจ้าหน้าที่

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะสร้างผลงานที่ดีให้กับหน่วยงานในระยะสั้น ดังนั้น เพื่อให้สามารถสร้างผลงานที่ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และการเรียนรู้ในหน่วยงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีควรทำแผนในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ โดยการสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ขึ้นในหน่วยงาน

2) ในปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ในประเด็นค่าตอบแทนในแต่ละกรณีอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ และสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีและหน่วยงานอื่นๆ ในกรมสรรพากร ควรร่วมมือกัน

ในการเสนอข้อคิดเห็นดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณา ถึงแม้ว่าจะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างทีคาดหวังไว้

3) ในด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน ในประเด็นหน่วยงานมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีควรกำหนดมาตรฐาน และเกณฑ์การวัด อย่างชัดเจน และเป็นผลทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน ทำให้เกิดการสร้างขวัญกำลังใจ และพัฒนาคุณภาพงานให้หน่วยงานต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี เพื่อเพิ่มสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

3.2.2 ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี กับสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่อื่นๆ หรือ องค์กร/หน่วยงานที่ลักษณะงานใกล้เคียง เพื่อนำผลที่เป็นจุดแข็งมาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (ออนไลน์). ระบบอินเทอร์เน็ต: www.rd.go.th. สืบค้นวันที่ 20 มีนาคม 2560.
กัญญา เพิ่มผล. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development).
กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้าน
เครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา).(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- กิตติวัฒน์ ถมยา. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสายออกบัตร
ธนาคารแห่งประเทศไทย (Working motivation of strategy department Banknote
management group Bank of Thailand). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). ,มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ และ ณกมล จันทร์สม. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานบริษัทปิโตรเคมี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). ปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ชาญณรงค์ ชันประกอบ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ในจังหวัดหนองคาย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.
- ชัยวัฒน์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด. รายงานการวิจัย. สาขาการจัดการสาธารณะ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ธีระยุทธ เลียงสมบูรณ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน*. รป.ม.การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- พันโทศิวัช ประดู่แก้ว และสมชาย คุ่มพูล. (2556) *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน*. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ และผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ.
- ภัทริย์ จันทรวงกุล. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด*. (ภาคนิพนธ์การพัฒนาศูนย์บริการมนุษย์ ไม่ได้ตีพิมพ์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาคภูมิ พลการ. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- สมชัย นิพัทธ์เจริญวงศ์. (2551). *อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี กองพลลาธิการและสรรพาวุธ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จีพีไอโซเบอร์พริ้นท์.
- เสกสรร อรกุล. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอมจำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล*. (รายงานการวิจัยเลย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- Armstrong, M. (2006). *Performance management : key strategies and practical guidelines*, 3rd edition, London: Kogan Page Limited.
- Beach, Dale S. (1965). *Personnel : Management of People at Work*. New York: The Macmillan Co. Ltd.

- Bloom B S. (1968). *'Learning For Mastery', The Evaluation Comment*. In All Our Children Learning, McGraw-Hill.
- Carnegie, Dale. (1974). *How to win friends & influence people*. New York: Pocket Books.
- Certo, C., S. & Certo, T., S. (2012). *Modern Management Concept and Skills, 12th edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Daft, L.R. (2010). *Management, 9th edition*, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Emerson, Harrington. (2010). *The Twelve Principles of Efficiency*. London: FB&c Ltd.
- Erwin, W. (1976). *Participation Management: Concept Theory and Implementation*. Atlanta G. : Georgia State University.
- Flay, R.B., Snyder, F. & Petraitis, J. (2009). *The Theory of Triadic Influence, 2nd Edition*, New York: Jossey-Bass.
- Frederick Hertzberg. (1968). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Heerkens, R., G. (2002). *Project Management*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1987). *One More Time: How Do You Motivate Employees?*. Boston: Harvard Business Review.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Handerson and T. Parsons. New York : Free Press.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. 2nd Edition New York: Wiley.
- Kotler, P. & Keller, L., K. (2012). *Marketing Management, 14th edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Luthans, Fred. (1995). *Organizational behavior*. New York : MaGraw-Hill, Inc.
- Maslow, Abraham M. 1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- Max Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M.
- Mondy, R.W. & Noe, R.M. (2005). *Human Resource Management*. New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Reitz and Jewell .(1985). *Managing*. Glenview. Illinois : Scott. Foresman and company.
Review, 4 (7), 20-23.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company.
- Stone and Wankel .(1986). *Management. 3 rd ed*. New Delhi: Prentice – Hill.

- Tois and Carroll. (1982). *Dictionary of Management*. Accessed April 10, 2013. Available from <http://rungchroencenter.blogspot.com/2012/10/>
- Walton, Richard E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*. Sloan Management
- Weber, M. & Henderson, M., A. (2012). *The Theory of Social and Economic Organization*, The Paperback edition 2012. New York: The Free Press.
- William Erwin. (1976). *Participation Management : Concept Theory and Implementation*. Atlanta G.: Georgia State University.
- Woodcock, M. (1989) *Team Development Manual*. 2 nd ed. Great Britain : Billing and Son.
- Worthington, Lois H. and Grant, Claude W. 1971. "Factor of Academic Success:
- Yamane, Taro. 1967. *Elementary Sampling Theory*. New Jersey : Prentice – Hall.
- Yukl, A., G. (2013). *Leadership in Organizations, 8th edition*. Boston: Pearson Education Limited.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีของ น.ส. วิไลวรรณ สมิงนคร นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรีต่อไป

(วิไลวรรณ สมิงนคร)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ข้อ
คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี
3. สถานภาพ () โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,000 - 20,000 บาท
() 20,001 - 30,000 บาท () 30,001 บาท ขึ้นไป
6. ระดับงาน () ปฏิบัติงาน () ชำนาญงาน
() ปฏิบัติการ () ชำนาญการ
() ชำนาญการพิเศษ () อื่นๆ.....
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน () ต่ำกว่า 3 ปี () 3 - 6 ปี
() 7 - 9 ปี () 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ					
1.1	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เพียงพอค้ำครองชีพ					
1.2	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำ					
1.3	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่เหมาะสมกับระดับการศึกษาของท่าน					
1.4	ท่านคิดว่าควรได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับตำแหน่ง					
1.5	ท่านคิดว่าสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับอยู่เพียงพอค้ำการดำรงชีพ (เช่น ค้ำอาหาร, ค้ำรักษาพยาบาล)					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	ด้านอำนาจหน้าที่ (Authority)					
2.1	หน่วยงานของท่าน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่งาน ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ แต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร					
2.2	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขตของการใช้สิทธิอำนาจในหน้าที่ความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน					
2.3	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกฎข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน					
2.4	ท่านมีสิทธิในการใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
2.5	ท่านมีสิทธิในการใช้อำนาจในทางปฏิบัติ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ด้านการมีส่วนร่วมในงาน					
3.1	ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน					
3.2	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ในงานที่ปฏิบัติ					
3.3	ท่านมีส่วนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน					
3.4	ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของท่าน มักถูกนำมาปรับใช้อยู่เสมอ					
3.5	ท่านเปิดโอกาสให้บุคคลอื่น เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ					
4.1	ท่านมีพื้นฐานความรู้ที่เรียนมาตรงกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
4.2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันจากประสบการณ์					
4.3	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนคู่มือประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงาน					
4.4	หน่วยงานของท่านมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน					
4.5	ในภาพรวมท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
5.1	สภาพแวดล้อมในการทำงานทั่วไปในที่ทำงานของท่านส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก					
5.2	มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน					
5.3	ไม่มีเสียงรบกวนในระหว่างการทำงาน					
5.4	วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
5.5	สภาพการทำงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านความก้าวหน้าและการเติบโตในการทำงาน					
1.1	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ					
1.2	งานที่ปฏิบัติอยู่ท่านมีโอกาสสามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
1.3	หน่วยงานของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม					
1.4	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่มีมาตรฐาน					
1.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนในด้านความก้าวหน้า					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	ด้านการยอมรับนับถือ					
2.1	งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับในสังคม					
2.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับใน ความรู้ความสามารถของท่าน					
2.3	ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านยอมรับใน ความรู้ความสามารถของท่าน					
2.4	ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อน ร่วมงาน					
2.5	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น ของท่าน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ด้านความสำเร็จในงาน					
3.1	ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ					
3.2	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ					
3.3	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ					
3.4	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
3.5	ท่านรักและภูมิใจในหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติในขณะนี้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
4.1	การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน					
4.2	การกำหนดแผนงานของหน่วยงานมีความชัดเจน					
4.3	การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานมีความชัดเจน					
4.4	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านได้อย่างเหมาะสม					
4.5	หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานอย่างเสมอภาค					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
5.1	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน					
5.2	ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน					
5.3	ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา					
5.4	หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพวกพ้อง					
5.5	มีการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
1.	ท่านมีความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา					
2.	ท่านพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว					
3.	ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์					
4.	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและมาตรฐาน					
5.	ผลการปฏิบัติงานของท่านประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววิไลวรรณ สมิงนคร
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 28 ธันวาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	1. สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ปีการศึกษา 2550 2. สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2551
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก กทม.
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ

