

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

นางจิตติมา วงศ์วิชัย

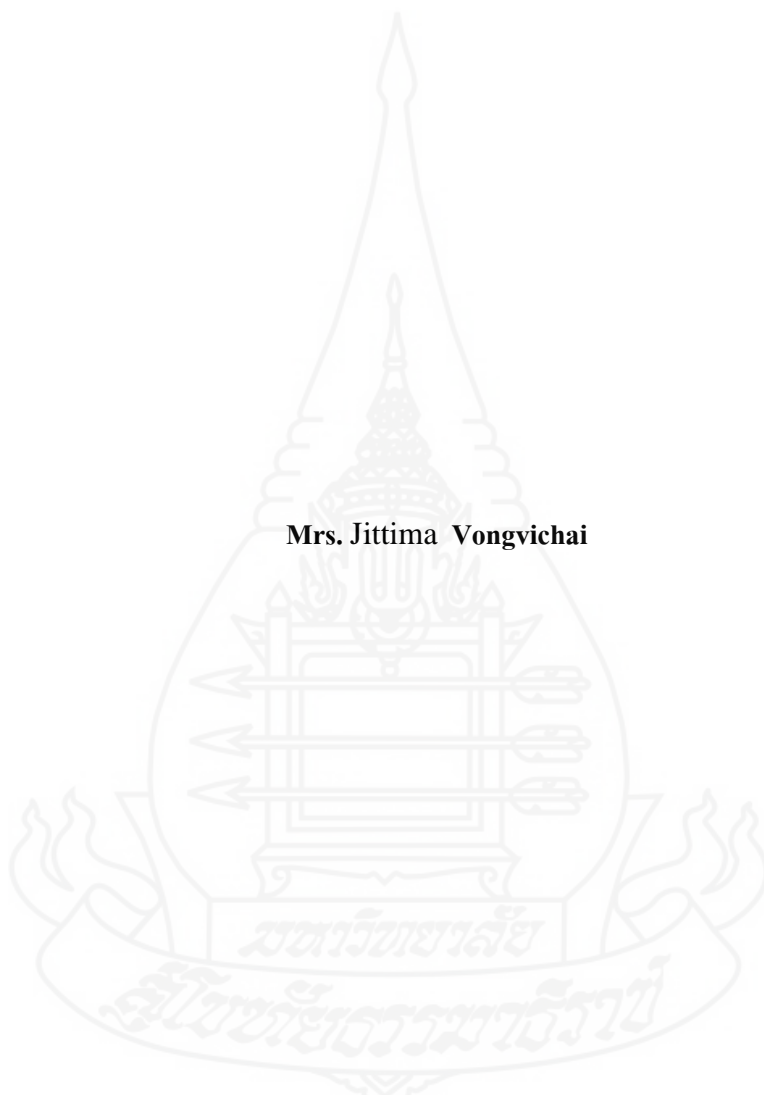


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

Working Motivation of Government Officials in Bangkok Area Revenue Office 21

Mrs. Jittima Vongvichai



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

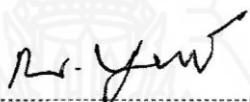
Sukhothai Thammathirat Open University

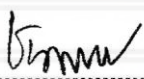
2013

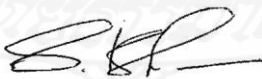
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
ชื่อและนามสกุล นางจิตติมา วงศ์วิชัย
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันทรัพย์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เจ็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ผู้ศึกษา นางจิตติมา วงศ์วิชัย รหัสนักศึกษา 2553001070 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 174 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนจำแนกทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจที่มีระดับการจูงใจสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจูงมีระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีระดับการจูงใจสูงสุดคือ ด้านการควบคุมการนิเทศงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ (2) ข้าราชการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ระดับตำแหน่งงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานและปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร มีความแตกต่างกัน และข้าราชการที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีปัจจัยค่าจูงด้านเงินเดือน ที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

Independent Study title: Working Motivation of Government Officials
in Bangkok Area Revenue Office 21

Author: Mrs. Jittima Vongvichai; **ID:** 2553001070; **Degree:** Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Narongsak Boonlert, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the level of working motivation of government officials in Bangkok Area Revenue Office 21, and (2) to compare working motivation of government officials in Revenue Department classified by personal characteristic.

The sample consisted of 122 out of 174 government officials in Bangkok Area Revenue Office 21 by Taro Yamane's formula with stratified sampling. The collecting data tool was a constructed questionnaire with reliability of 0.95. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way Analysis of Variance, and LSD.

The results revealed that (1) the government officials' overall working motivation was at a high level. At the highest level was work achievement, followed by work characteristics, responsibility, recognition, and advancement respectively. As for the hygiene factors, they were found to be overall at a high level. At the highest level was supervisory control, followed by the relationship within organization, policy and management, work environment, and salary. (2) Government officials with different gender, age, employment status, periods of working, education levels, income, level of jobs and different working divisions overall had no different working motivation performance. However, concerning in each aspect, it was found that the government officials with different periods of working had different working motivation on work achievement and different hygiene factors on policy and administration. Also, officials with different working divisions had different hygiene factors on salary.

Keywords: Motivation performance, Government officials, Bangkok Area Revenue Office 21

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้เชี่ยวชาญข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของ เนื้อหาแบบสอบถาม และข้าราชการทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และบุคคลอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนาม ที่มีส่วนทำให้การศึกษา ค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จตามเป้าหมาย

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเล่มนี้จะมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ สนใจ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

จิตติมา วงศ์วิชัย

เมษายน 2557

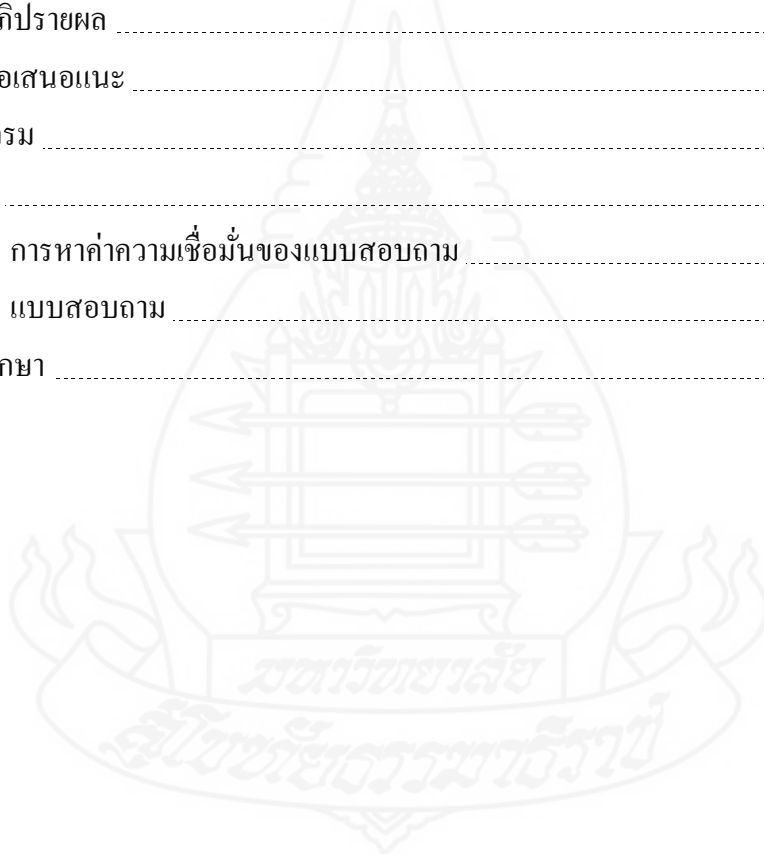


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	8
ประวัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	23
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	26
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	37
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ก การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	70
ข แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้ศึกษา	82



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการในแต่ละหน่วยงานหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	17
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	23
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน	26
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน	27
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ	28
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	29
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า	30
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร	31
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมการนิเทศงาน	32
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	33
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาวะการทำงาน	34
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน	35
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	36
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามเพศ	37
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามสถานภาพ	42
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามสถานภาพ	42
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุการทำงาน	43
ตารางที่ 4.21 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านความสำเร็จของงาน	44
ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุการทำงาน	45
ตารางที่ 4.23 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านนโยบายและการบริหาร	46
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับการศึกษา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	49
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	51
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	52
ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	53
ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LDS) ด้านเงินเดือน	56



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงจูงใจ (motives) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมจูงใจ จากตัวอย่างพฤติกรรมจูงใจในการทำงานที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ว่าด้วยความหมายของการจูงใจในเรื่องพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่บัญชี พนักงานขาย และผู้จัดการฝ่ายบุคคล จากตัวอย่างดังกล่าวซึ่งแสดงให้เห็นว่าความต้องการคำชมทำให้เจ้าหน้าที่บัญชีตั้งใจทำงานให้เรียบร้อย ความหวังที่จะได้รับความดีความชอบพิเศษ ทำให้พนักงานขายมาทำงานสม่ำเสมอและตั้งใจทำยอดขายความรักศักดิ์ศรีในตัวเองของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ทำให้ตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมจูงใจมีอยู่อย่างหลากหลาย เกิดขึ้นมาเอง ต้องมีสิ่งจูงใจ สิ่งที่มาจูงใจนั้นเรียกว่า “แรงจูงใจ” ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายปลายทาง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วอาจนำไปสู่ความรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน การขาดงาน การลางาน การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การลาออกจากงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องทำนั่นก็คือ การให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคลากรและ จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้าเพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นเพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า (เสนห์ หล้าศรี, 2554)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 สังกัดกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักประการหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่างๆ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบอยู่ 4 เขต คือ เขตมีนบุรี, เขตคลองสามวา, เขตลาดกระบัง และเขตหนองจอก มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การพิจารณา

คืนเงินภาษีอากร การตรวจสอบภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการสำรวจแหล่งภาษีอากร โดยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 นั้น ต้องดำเนินงานให้สอดคล้อง เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร คือ ผู้นำด้านบริหารจัดการเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรม และหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งต้อง มุ่งมั่นซื่อสัตย์ มุ่งเน้นจริยธรรม มุ่งหมายความรับผิดชอบ มุ่งเสริม ความสามัคคี มุ่งสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อเกิดเป็นค่านิยมขององค์กรในแนวทาง เดียวกัน จึงให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเป็นสำคัญ โดยต้องการนำผลวิจัยที่ ได้มานำเสนอเป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริหารได้นำไปพัฒนา และปรับปรุง สวัสดิการต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรรักในองค์กร และต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เพื่อมีความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพต่อไป

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น สิ่งหนึ่งที่เป็นความคาดหวังของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีอากร ก็คือการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมสรรพากร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงาน นอกจากปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังต้องต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรม เป็นธรรม เสมอภาค ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการให้บริการที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่จะช่วยนำพาให้องค์กรบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สร้างความสำเร็จสูงสุดของกรมสรรพากรที่กำหนดไว้ต่อไป

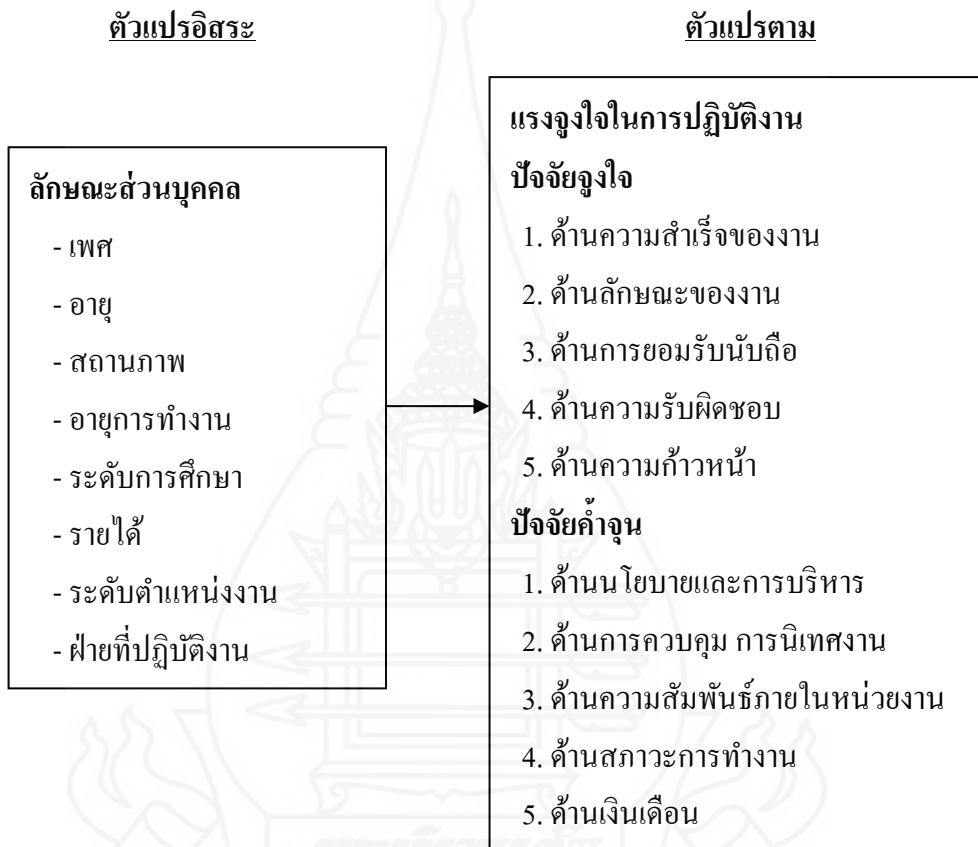
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการกรมสรรพากร สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิด โดยอาศัยหลักการ และแนวคิดจากทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก (อ้างในเสนห์ หล้าศรี, 2554: 19) โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 บอกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อยู่ในระดับมาก

4.2 ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี่ คือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการระดับชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน ปฏิบัติงานในส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีและส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยอาศัยแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg) คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2556 – เมษายน 2557

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งขอบเขตของตัวแปร ดังนี้

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการ โดยแบ่งตามกลุ่ม ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

5.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านเงินเดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการ ก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น มาจากปัจจัยหลายด้าน อาทิเช่น ความต้องการความสำเร็จ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เงินเดือน ความเจริญก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งแต่ละปัจจัยมีส่วนสัมพันธ์กัน ขึ้นอยู่กับระดับแรงจูงใจของแต่ละบุคคล หากบุคลากรในองค์กรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน งานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการขาดงาน การลางาน การขัดแย้ง

ภายในหน่วยงาน การลาออกจากงาน ในทางตรงกันข้ามหากสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้ บุคลากรก็จะทำงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจ มีความทุ่มเทและเอาใจใส่ต่องาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

6.2 ข้าราชการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กรมสรรพากร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 174 คน ซึ่งเป็นข้าราชการ ปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน ปฏิบัติงานในส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมายและเร่งรัด ภาษีอากรค้าง ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี

6.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2539 ตั้งอยู่เลขที่ 50 อาคารเอ็ม พี จี ซอยรามคำแหง 175 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มีเขตพื้นที่รับผิดชอบอยู่ 4 เขต คือ เขตมีนบุรี, เขตคลองสามวา, เขตลาดกระบัง และเขตหนองจอก มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร การตรวจสอบ ภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการสำรวจแหล่งภาษีอากร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ข้อมูลที่ได้จากการทำการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการส่งเสริมปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของข้าราชการ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และจูงใจให้ข้าราชการในการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น

7.2 เพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงการทำงาน กำหนดแนวทางการพัฒนาข้าราชการให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความสามัคคี และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและผูกพันกับองค์กร

7.3 เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 และ กรมสรรพากรเข้าใจพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัด และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะภาวะผู้นำในการจูงใจข้าราชการให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีความสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับตัวแปร และผลงานของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ประวัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554: 6) ได้ให้คำนิยามว่า “แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย”

อนิวัช แก้วจางง (2550: 206) ได้ให้ความหมายไว้ “การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับ หรือแรงผลักดันให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ”

เสนห์ หล้าศรี (2554: 7) ได้ให้คำนิยามว่า “แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่ริเริ่มกำกับและค้ำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล และเนื่องจากแรงจูงใจคือปัจจัยภายใน แรงจูงใจจึงไม่สามารถถูกสังเกต วัด หรือวิเคราะห์ได้โดยตรง การจูงใจให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์การ

ทิวพร หุเขียว (2549: 7) ได้ให้คำนิยามว่า “การจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น”

คีวีไล กุลทรัพย์ศุทธา (2552: 4) ได้ให้คำนิยามว่า “แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือ พฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจ ให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็พลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป”

พลสุข สังข์รุ่ง (2550: 143) กล่าวถึง “การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ”

ปัญญา จันทร์อด (2548: 18) กล่าวว่า “แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า ให้แสดงพฤติกรรม ความสามารถ หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายใน จะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน”

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 13) ได้กล่าวว่า “แรงจูงใจ มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานใดๆ ก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ หรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน”

สุชาติ จรประคิษฐ์ (2547: 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าหมายถึง อาการของการกระตุ้นให้กระทำการ หรือให้ไม่กระทำ เป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของบุคคล และในส่วนขององค์การเป็นเป้าหมายสำคัญ

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547: 2) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน คือ “Movere” มีความหมายว่า เคลื่อนที่ (to move) ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน (Energy) ทิศทาง (Direction) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการดำรงไว้ (Sustenance) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจ บุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนและมีการดำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า แรงจูงใจ คือ พลังที่สร้างแรงขับและแรงกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา โดยแต่ละคนจะมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันไป เกิดจากสิ่งเร้า

ภายในและสิ่งเร้าภายนอกที่มาเป็นแรงขับและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลสำเร็จ บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบร์ริก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) โดยแบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน (สุริดา เภาวิเศษ, 2546)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบด้านแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ได้แก่

1) ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) ด้านลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

3) ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

4) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

5) ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงานปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

1) ด้านนโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะการมีนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน และมีความเป็นธรรม

2) ด้านการควบคุม การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้

3) ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4) ด้านสภาวะการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5) ด้านเงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม Herzberg พยายามชี้ให้นักบริหารเห็นว่าควรให้ความสำคัญด้านปัจจัยค่าจ้าง เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่มาได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นหรือส่งเสริมความก้าวหน้าของผลงานจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามต้องพยายามรักษาปัจจัยค่าจ้างให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน (สุธิดา เกาวิเศษ, 2546)

2.2 ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

ชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547: 304) กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและ ความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของ มาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการ การยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ อัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างเช่น ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการอยู่รอด)

2.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's AAP Needs Theory)

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547: 22) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ว่าแมคคิลแลนด์ นำเสนอทฤษฎี เอ เอ พี (AAP) ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จ จึงกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงานหรือมีอิทธิบาท 4 ในการทำงาน คือ มีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และวิมังสา (เพื่อบรรลุความสำเร็จในงาน)

2) ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการรู้จักและมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน

3) ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for Power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่ เป็นพวก เป็นคณะ จึงต้องการอำนาจบารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะพบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น มาจากปัจจัยหลายด้าน อาทิเช่น ความต้องการความสำเร็จ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เงินเดือน ความเจริญก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งแต่ละปัจจัยมีส่วนสัมพันธ์กันขึ้นอยู่กับระดับแรงจูงใจของแต่ละบุคคล หากบุคลากรในองค์กรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน งานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการขาดงาน การลางาน การขัดแย้งภายในหน่วยงาน การลาออกจางาน ในทางตรงกันข้ามหากสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้ บุคลากรก็จะทำงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจ มีความทุ่มเทและเอาใจใส่ต่องาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

แรงจูงใจในการทำงานจึงหมายความว่า เป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยการสร้างแรงจูงใจนี้ เป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหาร และผู้ที่ถูกจูงใจนั้น จะต้องมีความสามารถ

ในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย แรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร กล่าวได้อย่างสั้นๆว่าเป็น อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือจัดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Vroom, 1964: 66; Porter and Lawler, 1968: 33)

3. ประวัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

3.1 ประวัติสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เป็นหน่วยงานของกรมสรรพากรที่จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2539 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพการจัดเก็บ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เป็นไปอย่างทั่วถึง โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง และเขตคลองสามวา รวมพื้นที่ทั้งหมด 533,859 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ที่รับผิดชอบแต่เดิมเป็นพื้นที่ที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 (ปัจจุบันเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18-20) สถานที่ตั้งแห่งแรกเป็นอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น 6 คูหา เลขที่ 64/110-115 หมู่ 13 ถนนสีหบุรานุกิจ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ แต่ด้วยปริมาณงาน อุบัติการณ์สำนักงานและเจ้าหน้าที่ทำให้อาคารสถานที่ที่ใช้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ประกอบกับปัญหาด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า ระบบสาธารณูปโภค สถานที่จอดรถยนต์ และโครงสร้างอาคารที่ไม่แข็งแรง ซึ่งก่อให้เกิดรอยร้าวและลักษณะการทรุดตัวของอาคาร ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นต้องหาสถานที่แห่งใหม่ แต่เนื่องจากในพื้นที่รับผิดชอบไม่มีที่ดินของทางราชการที่จะจัดสร้างสำนักงานถาวรได้ เมื่อพิจารณาอาคารในพื้นที่รับผิดชอบแล้วเห็นควรว่า อาคาร MPG ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 192 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ (ปัจจุบันอยู่เลขที่ 50) มีความเหมาะสมทั้งด้านปริมาณพื้นที่ใช้สอย ระบบสาธารณูปโภค ระบบไฟฟ้าความปลอดภัยของโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร จึงได้ย้ายสถานที่ตั้งมาอยู่ ณ อาคาร MPG เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2543 เป็นต้นมา

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร การตรวจสอบภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการสำรวจแหล่งภาษีอากร ตลอดจนควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

3.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จะให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพของบุคลากรเป็นอย่างมาก ถ้าสภาพแวดล้อมดีเหมาะสมกับการทำงาน คนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานก็จะทำให้งานออกมามีคุณภาพ นอกจากนี้จะมีการดูแลบุคลากรในแง่ของสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้ว ยังมีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรมีความผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมด้านกีฬาและสุขภาพอนามัยให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปราณี โคเมฆรัตน์ (2555) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ เอ แอล จำกัด สาขาสมุทรปราการ” ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ เอ แอล จำกัด สาขาสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองและการบังคับบัญชา เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน บริษัทฯ ควรพิจารณาปรับโครงสร้างอัตราเงินเดือนให้มีความสอดคล้องกับหน้าที่ ความสามารถและผลงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจ

เสนห์ หล้าศรี (2554) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร มีระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีระดับการจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านลักษณะของงานและด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) ด้านความสำเร็จของงานและด้านความก้าวหน้าตามลำดับ ปัจจัยต่ำจูงมีระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีระดับการจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านการควบคุมการนิเทศ และด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) รองลงมาคือด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) ตามลำดับ และ (2) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการจูงใจของปัจจัยจูงใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ อายุการทำงาน

ในธนาคาร และตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีระดับการตั้งใจของปัจจัยตั้งใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีเพศ สถานภาพต่างกัน มีระดับการตั้งใจของปัจจัยค้ำจุนทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในธนาคาร ตำแหน่งปัจจุบัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตั้งใจของปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วรารักษ์ ม่วงเล็ก (2554) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอลล์ วิศวกรรมเหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก (2) จากการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ต่างกัน

ทิวาพร หูเขียว (2550) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านแนวทางการบริหารแบบมีอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการบังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจไม่มากและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ กลุ่มอายุ และระดับการศึกษาแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง ตามฝ่ายงานที่สังกัด ตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตามรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย (2) พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัครเดช หมู่วิเศษ (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 12” ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานวิชาการของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม ธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 12 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับการปฏิบัติงานวิชาการของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 12 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการปฏิบัติงานวิชาการของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 12 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 12 มีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพการทำงาน 2) ด้านปกครองบังคับบัญชา 3) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล

บุญเดือน กามินี (2554) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบให้การสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และพฤติกรรมผู้นำแบบบงการ (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน โดยนิยมใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก นำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย วัตถุประสงค์วิจัย ที่มีผลต่อความแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยส่วนใหญ่สรุปได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีระดับการจูงใจอยู่

ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ลักษณะของงาน และความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยเหล่านั้น มีความแตกต่างกัน ทั้งแนวทางการศึกษากลุ่มประชากรที่ศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษา ส่งผลการศึกษาของผู้วิจัยแต่ละท่านมีความแตกต่างกันไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาความสัมพันธ์วิเคราะห์ค่าสถิติ ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามระเบียบการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในปีงบประมาณ 2556 มีข้าราชการ จำนวน 174 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน ปฏิบัติงานในส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมาย และเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดังสูตร ต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{174}{1 + 174(0.05)^2}$$

$$n = 122 \text{ คน}$$

วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) โดยใช้สูตรของทาจโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน ในการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้หน่วยงานหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหลักในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งหน่วยงานหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงานออกเป็น 5 กลุ่ม เพื่อกระจายโอกาสของการเลือกตัวอย่างที่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการในแต่ละหน่วยงานหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

หน่วยงานหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนบริหารงานทั่วไป	23	16
ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	22	15
ส่วนวางแผนและประเมินผล	15	11
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	86	60
ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	28	20
รวม	174	122

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปพัฒนาสร้างแบบสอบถามในลำดับต่อไป

2.2 การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

- 1) เพศ
- 2) สถานภาพ
- 3) อายุการทำงาน
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้ต่อเดือน
- 6) ระดับตำแหน่งงาน
- 7) ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามแบบปลายปิดมี 2 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่
 - (1) ด้านความสำเร็จของงาน
 - (2) ด้านลักษณะของงาน
 - (3) ด้านการยอมรับนับถือ
 - (4) ด้านความรับผิดชอบ
 - (5) ด้านความก้าวหน้า
- 2) ปัจจัยต้านจูงใจ ได้แก่
 - (1) ด้านนโยบายและการบริหาร
 - (2) ด้านการควบคุม การนิเทศงาน
 - (3) ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
 - (4) ด้านสภาวะการทำงาน
 - (5) ด้านเงินเดือน

โดยแบบสอบถามดังกล่าว มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจ มีช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 โดยการหาค่าพิสัยอันตรภาคชั้น คือ $(5-1)/5 = 0.80$ (ปราณี โคมะจารัตน์, 2555: 22) และนำผลต่างๆ ที่ได้นำมากำหนด

เกณฑ์การวัดระดับแรงจูงใจจะมีขึ้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ข้าราชการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์หาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ข้าราชการแต่ละคนต้องการจากองค์กร หรือสิ่งที่ข้าราชการแต่ละคนคิดว่าจะสร้างให้ตนเองเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรนั่นเอง

2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นตามเนื้อหา โดยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

- 1) นางชรินทร์ภัสร์ กลั่นวารินทร์
 ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้าส่วนกำกับดูแล ก10
 สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
- 2) นายรังสรรค์ ใหม่เอี่ยมพรพันธ์
 ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ
 หัวหน้าส่วนกำกับดูแล ก9
 สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
- 3) นางสาวพรทิพย์ ไม้หอม
 ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ
 หัวหน้าส่วนกำกับดูแล ก11
 สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

โดยทำการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถวัดความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruency - IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.81

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการ ดังต่อไปนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วส่งให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 ชุด พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม

3.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วทำการตรวจนับและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

3.3 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 สรุปผลที่ได้จากการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทำการศึกษา

3.5 ใช้เวลารวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 มกราคม 2557 – 27 กุมภาพันธ์ 2557 รวมระยะเวลา 1 เดือน

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามครบถ้วนหรือไม่ แล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 122 ฉบับ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

4.2 การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลที่ได้นำมาลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 การหาค่าสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการวิจัย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1) Frequency (ความถี่) จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยการทำตารางแจกแจงความถี่
- 2) Mean (ค่าเฉลี่ย)

นิยาม : ค่าที่เกิดจากการนำเอาค่าของหน่วยข้อมูลทุกๆ หน่วยที่เก็บรวบรวมได้มาบวกกัน แล้วหารด้วยจำนวนหน่วย ข้อมูลทั้งหมด

- 3) Median (มัธยฐาน)

นิยาม : ค่าตัวเลขที่อยู่ตรงกลางของจำนวนเลขทุกๆ หน่วย เมื่อเรียงกันตามลำดับ

- 4) Mode (ฐานนิยม)

นิยาม : ค่าของหน่วยข้อมูลที่มีอัตรา ความถี่สูงสุด หรือมีอัตราการซ้ำกันมากที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) (Chi-square) เป็นการทดสอบนัยสำคัญของสัดส่วนความถี่และความแปรปรวน จะใช้ในการทดสอบนัยสำคัญในการเปรียบเทียบสัดส่วนและทดสอบความสัมพันธ์แล้วยังใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของความแปรปรวน () ของประชากร 1 กลุ่มอีกด้วย

2) t-test เป็นการทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย เหมาะสำหรับถ้าตัวแปรเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่สามารถวัดค่าได้

- 3) F-test (หรือ ANOVA) เป็นการทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป

4) Correlation เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ มากน้อยเพียงใดและสัมพันธ์กันในเชิงบวกหรือลบ ($-1 < r < +1$)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21**

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ
อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน รายละเอียดแสดง
ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	14.75
หญิง	104	85.25
2. อายุ		
26 – 30 ปี	3	2.46
31 – 35 ปี	13	10.66
36 – 40 ปี	50	40.98
41 – 50 ปี	42	34.43
50 ปี ขึ้นไป	14	11.47
3. สถานภาพ		
โสด	39	31.97
สมรส	83	68.03
4. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	4	3.28
5-10 ปี	5	4.10
11 -15 ปี	58	47.54
16-20 ปี	28	22.95
20 ปีขึ้นไป	27	22.13

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	6.56
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	74	60.65
ปริญญาโท	39	31.97
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.82
6. รายได้ต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	23	18.85
20,001-30,000 บาท	70	57.38
30,001-40,000 บาท	25	20.49
40,001 บาทขึ้นไป	4	3.28
7. ระดับตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ	5	4.10
ชำนาญงาน	20	16.39
ชำนาญการ	95	77.87
ชำนาญการพิเศษ	2	1.64
8. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
ส่วนบริหารงานทั่วไป	16	13.11
ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	15	12.30
ส่วนวางแผนและประเมินผล	11	9.02
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	60	49.18
ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	20	16.39
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน (ร้อยละ 85.25) และเพศชาย จำนวน 18 คน (ร้อยละ 14.75)

อายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36–40 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 40.98) รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 34.43) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน (ร้อยละ 11.47) อายุ 31-35 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 10.66) และน้อยที่สุดอายุ 26-30 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.46)

สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 83 คน (ร้อยละ 68.03) และสถานภาพโสด จำนวน 39 คน (ร้อยละ 31.97)

อายุการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 47.54) รองลงมาคือ อายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 22.95) อายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน (ร้อยละ 22.13) อายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.10) และน้อยที่สุดอายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.28)

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 74 คน (ร้อยละ 60.65) รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 39 คน (ร้อยละ 31.97) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.56) และน้อยที่สุดระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.82)

รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 70 คน (ร้อยละ 57.38) รองลงมาคือ รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 20.49) รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน (ร้อยละ 18.85) และน้อยที่สุด รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.28)

ระดับตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 77.87) รองลงมาคือ ระดับชำนาญงาน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 16.39) ระดับปฏิบัติการ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.10) และน้อยที่สุดตำแหน่งงานระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.64)

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 60 คน (ร้อยละ 49.18) รองลงมาคือ ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 16.39) ส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 16 คน (ร้อยละ 13.11) ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.30) และน้อยที่สุดปฏิบัติงานส่วนวางแผนและประเมินผล จำนวน 11 คน (ร้อยละ 9.02)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

แสดงดังตารางที่ 4.2 – 4.11 รวมทั้งศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม
แสดงดังตารางที่ 4.12 – 4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จของงาน

	ความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ความสำเร็จของงาน คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของท่าน	4.31	0.59	มากที่สุด
2	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และทันเวลาที่กำหนด	3.81	0.74	มาก
3	ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ	3.93	0.74	มาก
4	ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่	3.69	0.76	มาก
5	ท่านรู้สึกภูมิใจและพึงพอใจกับงานที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.89	0.82	มาก
	รวม	3.93	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จของงาน คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของท่าน มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) และในข้อ ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

	ลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	งานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน	3.79	0.62	มาก
2	งานที่ท่านทำอยู่มีความน่าสนใจ ท้าทาย ความสามารถและต้องใช้ความสามารถ เฉพาะด้าน	3.86	0.74	มาก
3	ลักษณะงานที่ท่านทำ มีขอบเขตการทำงานที่ กำหนดไว้ชัดเจนในหน่วยงานของท่าน	3.88	0.83	มาก
4	หัวหน้างานของท่านยินดีเปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.98	0.75	มาก
5	ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะงานใน หน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอด้วยดี ตลอดไป	3.75	0.71	มาก
	รวม	3.85	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ หัวหน้างานของท่านยินดีเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และในข้อ ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดไป มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือ

	การยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จ ของงานในหน่วยงานของท่านที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่เป็นอย่างดี	3.80	0.61	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับใน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของท่าน	3.79	0.62	มาก
3	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายใหม่ๆ อยู่เสมอจากผู้บังคับบัญชา	3.49	0.72	มาก
4	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้และ ความสามารถของท่านที่ปฏิบัติหน้าที่	3.71	0.64	มาก
5	ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นการกำหนด วางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.34	0.79	ปานกลาง
	รวม	3.63	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงานในหน่วยงานของท่านที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นอย่างดี มีแรงจูงใจสูงสุดคือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และในข้อ ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นการกำหนดวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1 ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาหากงานที่ท่านทำอยู่ยังไม่สำเร็จลุล่วงในเวลาทำงานปกติ	3.94	0.75	มาก
2 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.65	0.69	มาก
3 ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับงานที่ยากและมีปริมาณมากกว่าคนอื่น	3.29	0.67	ปานกลาง
4 ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเองอย่างเหมาะสม	3.67	0.66	มาก
5 ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	4.34	0.66	มากที่สุด
รวม	3.78	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และในข้อ ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับงานที่ยากและมีปริมาณมากกว่าคนอื่น มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า

ความก้าวหน้า		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.36	0.77	ปานกลาง
2	ท่านมีความพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่ของงานของท่าน	3.38	0.80	ปานกลาง
3	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนที่จะส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.43	0.73	มาก
4	ท่านหวังว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.55	0.81	มาก
5	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติตามที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.52	0.66	มาก
รวม		3.45	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ ท่านหวังว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และในข้อ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร

	นโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	กรมสรรพากรมีนโยบายและเป้าหมายในการ ดำเนินงานที่ชัดเจน	3.78	0.72	มาก
2	กรมสรรพากรมีนโยบายและการจัดระเบียบ คู่มือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.88	0.79	มาก
3	การประสานงานระหว่างหน่วยงานใน กรมสรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.55	0.72	มาก
4	การจัดระบบการปฏิบัติงานในกรมสรรพากร มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3.56	0.72	มาก
	รวม	3.69	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ กรมสรรพากรมีนโยบายและการจัดระเบียบคู่มือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และในข้อ การประสานงานระหว่างหน่วยงานในกรมสรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการควบคุมการนิเทศงาน

	การควบคุมการนิเทศงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกๆ ด้านอย่างเท่าเทียมกัน	3.87	0.75	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน	3.99	0.80	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจเรื่องงานคอยแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.88	0.69	มาก
4	ท่านรู้สึกชื่นชมในความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน	3.96	0.76	มาก
	รวม	3.92	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมการนิเทศงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และในข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกๆด้านอย่างเท่าเทียมกัน มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.95	0.60	มาก
2	ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง	4.05	0.64	มาก
3	ท่านได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.61	มาก
4	ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานด้วยความเต็มใจอย่างสม่ำเสมอ	3.79	0.63	มาก
5	มีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเรื่องงานกัน โดยไม่มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง	3.89	0.64	มาก
รวม		3.89	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในข้อ ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และในข้อ ท่านได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาวะการทำงาน

สภาวะการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1 เครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่มีเพียงพอต่อการทำงานและ ปฏิบัติงาน	3.61	0.71	มาก
2 มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานของท่านอย่างชัดเจน	3.80	0.62	มาก
3 หน่วยงานของท่านได้จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ท่านอย่างเพียงพอ	3.55	0.77	มาก
4 สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพและ บรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน	3.78	0.70	มาก
รวม	3.68	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาวะการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านอย่างชัดเจน มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และในข้อ หน่วยงานของท่านได้จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ท่านอย่างเพียงพอ มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน

	เงินเดือน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทน เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบต่อ งานที่ท่านปฏิบัติงาน	3.07	0.72	ปานกลาง
2	เงินสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับตามสิทธิที่ควร จะได้รับ สามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น	2.88	0.79	ปานกลาง
3	ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงสวัสดิการ ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้	4.14	0.90	มาก
4	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับ ค่าครองชีพและความเป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน	2.33	0.92	น้อย
5	อัตราการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสม ตามค่าครองชีพ	2.21	0.94	น้อย
6	ท่านต้องการเปลี่ยนงานในตำแหน่งใหม่ ถ้าหากตำแหน่งงานใกล้เคียงแต่ได้รับเงินเดือน สูงกว่าอย่างเหมาะสมตามทักษะและ ความสามารถของท่าน	3.86	0.91	มาก
	รวม	3.08	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และในข้อ อัตราการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามค่าครองชีพ มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับน้อย ($\bar{X} = 2.21$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยงใจ

ปัจจัยงใจ	\bar{X} .	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.93	0.52	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	3.85	0.55	มาก
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.63	0.54	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.78	0.48	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.45	0.60	มาก
รวม	3.73	0.42	มาก

จากตาราง 4.12 พบว่า ข้าราชการมีแรงงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงงใจสูงสุดคือ ระดับมากในด้านการสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนในด้านการก้าวหน้า มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.69	0.63	มาก
2. ด้านการควบคุม การนิเทศงาน	3.92	0.68	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.89	0.50	มาก
4. ด้านสภาวะการทำงาน	3.68	0.59	มาก
5. ด้านเงินเดือน	3.08	0.45	ปานกลาง
รวม	3.65	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้าราชการมีแรงงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงงใจสูงสุดคือ ระดับมากในด้านการควบคุมการนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนในด้านเงินเดือน มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในครั้งนี คือ ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามเพศ

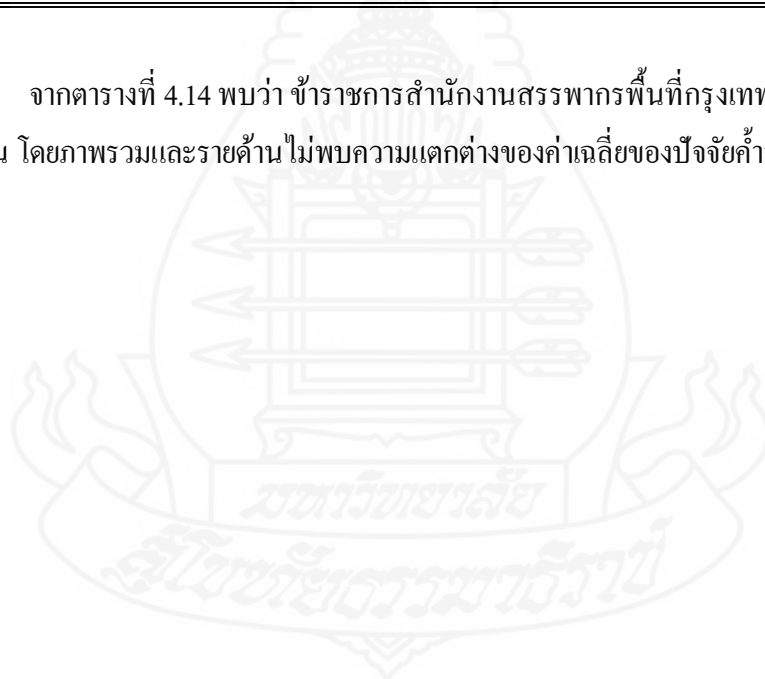
ปัจจัยจูงใจ	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.96	0.47	3.92	0.53	0.26	0.80
2. ด้านลักษณะของงาน	3.79	0.67	3.86	0.53	-0.50	0.62
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.51	0.52	3.65	0.54	-0.98	0.33
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.80	0.55	3.77	0.47	0.22	0.83
5. ด้านความก้าวหน้า	3.47	0.61	3.44	0.61	0.14	0.89
รวม	3.70	0.48	3.73	0.42	-0.22	0.82

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามเพศ

ปัจจัยค้ำจุน	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.60	0.60	3.71	0.64	-0.67	0.50
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	4.00	0.77	3.91	0.67	0.51	0.61
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.91	0.36	3.89	0.52	0.18	0.86
4. ด้านสภาวะการทำงาน	3.64	0.68	3.69	0.58	-0.34	0.74
5. ด้านเงินเดือน	3.12	0.46	3.08	0.46	0.39	0.70
รวม	3.65	0.40	3.65	0.42	-0.01	0.99

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน



ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุ

ปัจจัยจูงใจ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	26 – 30 ปี	4.27	0.31	0.75	0.56
	31 – 35 ปี	3.91	0.41		
	36 – 40 ปี	3.88	0.55		
	41 – 50 ปี	3.90	0.54		
	50 ปี ขึ้นไป	4.09	0.46		
2. ด้านลักษณะของงาน	26 – 30 ปี	3.93	0.50	0.32	0.86
	31 – 35 ปี	3.80	0.46		
	36 – 40 ปี	3.86	0.51		
	41 – 50 ปี	3.80	0.66		
	50 ปี ขึ้นไป	3.99	0.40		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	26 – 30 ปี	3.40	0.92	0.16	0.96
	31 – 35 ปี	3.60	0.57		
	36 – 40 ปี	3.64	0.49		
	41 – 50 ปี	3.62	0.59		
	50 ปี ขึ้นไป	3.67	0.51		
4. ด้านความรับผิดชอบ	26 – 30 ปี	3.67	0.76	0.09	0.99
	31 – 35 ปี	3.75	0.43		
	36 – 40 ปี	3.77	0.47		
	41 – 50 ปี	3.80	0.51		
	50 ปี ขึ้นไป	3.76	0.47		
5. ด้านความก้าวหน้า	26 – 30 ปี	4.07	0.81	1.09	0.36
	31 – 35 ปี	3.54	0.38		
	36 – 40 ปี	3.40	0.54		
	41 – 50 ปี	3.40	0.71		
	50 ปี ขึ้นไป	3.54	0.60		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	P
รวม	26 – 30 ปี	3.87	0.62	0.25	0.91
	31 – 35 ปี	3.72	0.39		
	36 – 40 ปี	3.71	0.39		
	41 – 50 ปี	3.71	0.50		
	50 ปี ขึ้นไป	3.81	0.32		

จากตารางที่ 4.16 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุ

ปัจจัยค้ำจุน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	26 – 30 ปี	3.92	0.14	0.63	0.65
	31 – 35 ปี	3.77	0.77		
	36 – 40 ปี	3.59	0.66		
	41 – 50 ปี	3.76	0.64		
	50 ปี ขึ้นไป	3.75	0.45		
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	26 – 30 ปี	4.50	0.50	1.74	0.15
	31 – 35 ปี	3.90	0.92		
	36 – 40 ปี	3.97	0.68		
	41 – 50 ปี	3.76	0.64		
	50 ปี ขึ้นไป	4.18	0.51		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยค่าจ้าง	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	P
3. ด้านความสัมพันธ์ภายใน หน่วยงาน	26 – 30 ปี	4.47	0.50	1.34	0.26
	31 – 35 ปี	3.97	0.56		
	36 – 40 ปี	3.91	0.51		
	41 – 50 ปี	3.83	0.51		
	50 ปี ขึ้นไป	3.81	0.30		
4. ด้านสภาวะการทำงาน	26 – 30 ปี	3.58	0.63	1.74	0.14
	31 – 35 ปี	3.40	0.79		
	36 – 40 ปี	3.80	0.58		
	41 – 50 ปี	3.59	0.58		
	50 ปี ขึ้นไป	3.82	0.30		
5. ด้านเงินเดือน	26 – 30 ปี	3.22	0.25	0.55	0.70
	31 – 35 ปี	3.18	0.36		
	36 – 40 ปี	3.02	0.55		
	41 – 50 ปี	3.10	0.38		
	50 ปี ขึ้นไป	3.14	0.41		
รวม	26 – 30 ปี	3.94	0.13	0.63	0.64
	31 – 35 ปี	3.65	0.53		
	36 – 40 ปี	3.65	0.42		
	41 – 50 ปี	3.61	0.43		
	50 ปี ขึ้นไป	3.74	0.26		

จากตารางที่ 4.17 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยเชิงใจ	สถานภาพ				t	P
	โสด		สมรส			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.99	0.55	3.89	0.50	1.00	0.32
2. ด้านลักษณะของงาน	3.86	0.55	3.84	0.55	0.17	0.87
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.61	0.56	3.63	0.53	-0.22	0.82
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.86	0.47	3.74	0.48	1.26	0.21
5. ด้านความก้าวหน้า	3.31	0.70	3.51	0.55	-1.70	0.09
รวม	3.73	0.43	3.72	0.42	0.03	0.97

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยค้ำจุน	สถานภาพ				t	P
	โสด		สมรส			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.58	0.59	3.74	0.65	-1.36	0.18
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	3.94	0.68	3.92	0.69	0.20	0.84
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.90	0.51	3.89	0.49	0.16	0.87
4. ด้านสภาวะการทำงาน	3.80	0.49	3.63	0.63	1.54	0.13
5. ด้านเงินเดือน	3.12	0.45	3.06	0.46	0.63	0.53
รวม	3.67	0.40	3.65	0.43	0.26	0.79

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	อายุการทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	4.05	0.41	3.96**	0.00
	5-10 ปี	4.40	0.53		
	11 -15 ปี	3.76	0.52		
	16-20 ปี	4.01	0.47		
	20 ปีขึ้นไป	4.10	0.46		
2. ด้านลักษณะของงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.80	0.71	2.13	0.08
	5-10 ปี	4.12	0.76		
	11 -15 ปี	3.71	0.55		
	16-20 ปี	3.98	0.48		
	20 ปีขึ้นไป	3.98	0.51		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.35	1.00	0.62	0.65
	5-10 ปี	3.68	0.76		
	11 -15 ปี	3.58	0.48		
	16-20 ปี	3.69	0.48		
	20 ปีขึ้นไป	3.70	0.62		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.50	0.81	0.88	0.48
	5-10 ปี	3.80	0.51		
	11 -15 ปี	3.73	0.44		
	16-20 ปี	3.81	0.45		
	20 ปีขึ้นไป	3.89	0.53		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจ	อายุการทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
5. ด้านความก้าวหน้า	ต่ำกว่า 5 ปี	4.00	0.71	1.25	0.29
	5-10 ปี	3.28	0.74		
	11 -15 ปี	3.39	0.57		
	16-20 ปี	3.44	0.48		
	20 ปีขึ้นไป	3.54	0.73		
	รวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.74		
	5-10 ปี	3.86	0.56		
	11 -15 ปี	3.63	0.41		
	16-20 ปี	3.79	0.37		
	20 ปีขึ้นไป	3.84	0.42		

** $p \leq .01$

จากตารางที่ 4.20 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านความสำเร็จของงาน

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน				
		ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 -15 ปี	16-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		4.05	4.4	3.76	4.01	4.1
ต่ำกว่า 5 ปี	4.05	-	-	-	-	-
5-10 ปี	4.40	-	-	0.64*	-	-
11 -15 ปี	3.76	-	-	-	0.26*	0.34**
16-20 ปี	4.01	-	-	-	-	-
20 ปีขึ้นไป	4.10	-	-	-	-	-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตารางที่ 4.21 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านความสำเร็จของงาน ที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี กับ 11-15 ปี อายุการทำงาน 11-15 ปี กับ 16-20 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ อายุการทำงาน 11-15 ปี กับ 20 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	อายุการทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ต่ำกว่า 5 ปี	4.06	0.31	2.88*	0.03
	5-10 ปี	4.10	0.68		
	11 -15 ปี	3.50	0.65		
	16-20 ปี	3.83	0.58		
	20 ปีขึ้นไป	3.81	0.58		
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.88	1.31	1.44	0.15
	5-10 ปี	4.40	0.42		
	11 -15 ปี	3.80	0.76		
	16-20 ปี	3.96	0.54		
	20 ปีขึ้นไป	4.07	0.54		
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	4.30	0.90	1.49	0.21
	5-10 ปี	4.20	0.53		
	11 -15 ปี	3.82	0.49		
	16-20 ปี	3.90	0.48		
	20 ปีขึ้นไป	3.92	0.45		
4. ด้านสภาวะการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.25	0.74	1.23	0.14
	5-10 ปี	3.95	0.62		
	11 -15 ปี	3.64	0.66		
	16-20 ปี	3.65	0.54		
	20 ปีขึ้นไป	3.81	0.40		

* $p \leq 0.05$

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยค่าจ้าง	อายุการทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
5. ด้านเงินเดือน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.00	0.14	0.42	0.79
	5-10 ปี	3.23	0.99		
	11 -15 ปี	3.05	0.44		
	16-20 ปี	3.07	0.47		
	20 ปีขึ้นไป	3.15	0.39		
รวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.70	0.41	1.94	0.11
	5-10 ปี	3.98	0.54		
	11 -15 ปี	3.56	0.44		
	16-20 ปี	3.68	0.38		
	20 ปีขึ้นไป	3.76	0.34		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านนโยบายและการบริหาร

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน				
		ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 -15 ปี	16-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		4.06	4.10	3.50	3.83	3.81
ต่ำกว่า 5 ปี	4.06	-	-	-	-	-
5-10 ปี	4.10	-	-	0.59*	-	-
11 -15 ปี	3.50	-	-	-	0.32*	0.31*
16-20 ปี	3.83	-	-	-	-	-
20 ปีขึ้นไป	3.81	-	-	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.23 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี กับ 11-15 ปี อายุการทำงาน 11-15 ปี กับ 16-20 ปี และอายุการทำงาน 11-15 ปี กับ 20 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยจุดใจ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03	0.39	0.23	0.88
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.94	0.54		
	ปริญญาโท	3.88	0.51		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.80	-		
2. ด้านลักษณะของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.85	0.59	0.28	0.84
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.88	0.59		
	ปริญญาโท	3.79	0.47		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.60	-		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	0.73	0.09	0.97
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.62	0.56		
	ปริญญาโท	3.64	0.47		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.40	-		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.75	0.54	0.06	0.98
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.79	0.52		
	ปริญญาโท	3.75	0.40		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.80	-		
5. ด้านความก้าวหน้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.65	0.71	1.68	0.17
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.52	0.60		
	ปริญญาโท	3.28	0.58		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.40	-		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.79	0.52	0.40	0.75
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.75	0.46		
	ปริญญาโท	3.67	0.34		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.60	-		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03	0.80	1.41	0.24
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.72	0.63		
	ปริญญาโท	3.58	0.60		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.25	-		
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06	0.29	1.46	0.23
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.01	0.71		
	ปริญญาโท	3.75	0.66		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.50	-		
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	0.34	1.31	0.28
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.96	0.51		
	ปริญญาโท	3.77	0.49		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.60	-		
4. ด้านสภาวะการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	0.60	1.41	0.24
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.75	0.59		
	ปริญญาโท	3.56	0.58		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.00	-		
5. ด้านเงินเดือน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.19	0.75	0.75	0.53
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.11	0.46		
	ปริญญาโท	3.00	0.36		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.17	-		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.79	0.47	2.15	0.10
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.71	0.41		
	ปริญญาโท	3.53	0.39		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.30	-		

จากตารางที่ 4.25 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	10,001-20,000 บาท	3.89	0.51	1.69	0.17
	20,001-30,000 บาท	3.86	0.54		
	30,001-40,000 บาท	4.10	0.44		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.20	0.43		
2. ด้านลักษณะงาน	10,001-20,000 บาท	3.82	0.60	0.89	0.45
	20,001-30,000 บาท	3.80	0.56		
	30,001-40,000 บาท	3.98	0.49		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.05	0.34		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	10,001-20,000 บาท	3.55	0.55	0.63	0.60
	20,001-30,000 บาท	3.61	0.52		
	30,001-40,000 บาท	3.73	0.60		
	40,001 บาทขึ้นไป	3.80	0.43		
4. ด้านความรับผิดชอบ	10,001-20,000 บาท	3.77	0.56	0.67	0.57
	20,001-30,000 บาท	3.74	0.43		
	30,001-40,000 บาท	3.86	0.55		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.00	0.28		
5. ด้านความก้าวหน้า	10,001-20,000 บาท	3.50	0.66	2.37	0.07
	20,001-30,000 บาท	3.41	0.55		
	30,001-40,000 บาท	3.38	0.67		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.20	0.54		
รวม	10,001-20,000 บาท	3.70	0.46	1.37	0.26
	20,001-30,000 บาท	3.68	0.42		
	30,001-40,000 บาท	3.81	0.41		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.05	0.33		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยค่าจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยค่าจูงใจ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	10,001-20,000บาท	3.79	0.70	1.14	0.34
	20,001-30,000บาท	3.60	0.63		
	30,001-40,000บาท	3.82	0.58		
	40,001บาทขึ้นไป	3.88	0.52		
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	10,001-20,000บาท	3.90	0.69	0.95	0.42
	20,001-30,000บาท	3.87	0.73		
	30,001-40,000บาท	4.03	0.53		
	40,001บาทขึ้นไป	4.38	0.48		
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	10,001-20,000บาท	3.84	0.61	0.27	0.84
	20,001-30,000บาท	3.88	0.49		
	30,001-40,000บาท	3.94	0.40		
	40,001บาทขึ้นไป	4.05	0.68		
4. ด้านสภาวะการทำงาน	10,001-20,000บาท	3.49	0.74	1.51	0.21
	20,001-30,000บาท	3.69	0.59		
	30,001-40,000บาท	3.79	0.43		
	40,001บาทขึ้นไป	4.00	0.20		
5. ด้านเงินเดือน	10,001-20,000บาท	3.11	0.59	0.63	0.60
	20,001-30,000บาท	3.04	0.43		
	30,001-40,000บาท	3.15	0.42		
	40,001บาทขึ้นไป	3.25	0.35		
รวม	10,001-20,000บาท	3.63	0.48	1.15	0.33
	20,001-30,000บาท	3.62	0.42		
	30,001-40,000บาท	3.75	0.36		
	40,001บาทขึ้นไป	3.91	0.14		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยคำจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ปฏิบัติการ	4.16	0.43	0.58	0.63
	ชำนาญงาน	3.88	0.47		
	ชำนาญการ	3.92	0.54		
	ชำนาญการพิเศษ	4.20	0.28		
2. ด้านลักษณะของงาน	ปฏิบัติการ	3.84	0.62	0.02	1.00
	ชำนาญงาน	3.87	0.56		
	ชำนาญการ	3.84	0.55		
	ชำนาญการพิเศษ	3.90	0.42		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ปฏิบัติการ	3.32	0.87	0.83	0.48
	ชำนาญงาน	3.66	0.52		
	ชำนาญการ	3.64	0.53		
	ชำนาญการพิเศษ	3.30	0.42		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิบัติการ	3.48	0.70	1.24	0.30
	ชำนาญงาน	3.89	0.49		
	ชำนาญการ	3.77	0.46		
	ชำนาญการพิเศษ	3.50	0.71		
5. ด้านความก้าวหน้า	ปฏิบัติการ	3.88	0.67	1.64	0.18
	ชำนาญงาน	3.60	0.55		
	ชำนาญการ	3.39	0.61		
	ชำนาญการพิเศษ	3.60	0.57		
รวม	ปฏิบัติการ	3.74	0.60	0.13	0.94
	ชำนาญงาน	3.78	0.39		
	ชำนาญการ	3.71	0.43		
	ชำนาญการพิเศษ	3.70	0.48		

จากตารางที่ 4.28 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ปฏิบัติการ	4.00	0.31	0.84	0.47
	ชำนาญงาน	3.80	0.74		
	ชำนาญการ	3.66	0.63		
	ชำนาญการพิเศษ	3.38	0.53		
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	ปฏิบัติการ	3.90	1.14	0.02	1.00
	ชำนาญงาน	3.95	0.46		
	ชำนาญการ	3.92	0.69		
	ชำนาญการพิเศษ	4.00	1.41		
3. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	ปฏิบัติการ	4.16	0.84	0.95	0.42
	ชำนาญงาน	3.80	0.46		
	ชำนาญการ	3.90	0.49		
	ชำนาญการพิเศษ	3.60	0.28		
4. ด้านสภาวะการทำงาน	ปฏิบัติการ	3.30	0.65	1.11	0.35
	ชำนาญงาน	3.58	0.72		
	ชำนาญการ	3.73	0.56		
	ชำนาญการพิเศษ	3.63	0.53		
5. ด้านเงินเดือน	ปฏิบัติการ	2.87	0.32	1.74	0.16
	ชำนาญงาน	3.28	0.58		
	ชำนาญการ	3.05	0.43		
	ชำนาญการพิเศษ	3.08	0.35		
รวม	ปฏิบัติการ	3.65	0.37	0.08	0.97
	ชำนาญงาน	3.68	0.46		
	ชำนาญการ	3.65	0.41		
	ชำนาญการพิเศษ	3.54	0.37		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	4.08	0.34	2.34	0.06
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	4.16	0.42		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	4.04	0.59		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.79	0.56		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.97	0.46		
2. ด้านลักษณะของงาน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.85	0.54	0.28	0.89
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	3.97	0.66		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	3.87	0.71		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.84	0.50		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.78	0.54		
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.69	0.55	0.97	0.43
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	3.67	0.51		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	3.67	0.73		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.54	0.54		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.79	0.43		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.91	0.48	1.46	0.22
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	3.92	0.53		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	3.80	0.42		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.68	0.44		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.85	0.56		
5. ด้านความก้าวหน้า	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.38	0.38	0.86	0.49
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	3.68	0.67		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	3.33	0.60		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.41	0.65		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.52	0.58		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
รวม	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.78	0.36	1.14	0.34
	ส่วนกฎหมายและเร่งรัดฯ	3.88	0.48		
	ส่วนวางแผนและประเมินผล	3.74	0.54		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.65	0.40		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.78	0.42		

จากตารางที่ 4.30 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับฝ่ายปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	P		
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.88	0.85	1.42	0.23		
	ส่วนกฎหมายฯ	3.70	0.47				
	ส่วนวางแผนฯ	3.73	0.79				
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.57	0.61				
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.89	0.48				
2. ด้านการควบคุมการนิเทศงาน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.94	0.63	1.41	0.23		
	ส่วนกฎหมายฯ	4.25	0.47				
	ส่วนวางแผนฯ	3.91	0.81				
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.81	0.72				
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	4.03	0.62				
3. ด้านความสัมพันธ์ภายใน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.95	0.39	0.50	0.73		
	ส่วนกฎหมายฯ	3.97	0.29				
	ส่วนวางแผนฯ	3.75	0.57			3.86	0.54
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.86	0.54				
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.95	0.55				

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
4. ด้านสภาวะการทำงาน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.61	0.60	0.56	0.70
	ส่วนกฎหมายฯ	3.82	0.57		
	ส่วนวางแผนฯ	3.84	0.74		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.67	0.52		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.60	0.72		
5. ด้านเงินเดือน	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.14	0.33	3.77**	0.01
	ส่วนกฎหมายฯ	3.37	0.47		
	ส่วนวางแผนฯ	3.00	0.20		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	2.96	0.43		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.25	0.57		
รวม	ส่วนบริหารงานทั่วไป	3.70	0.45	1.49	0.21
	ส่วนกฎหมายฯ	3.82	0.28		
	ส่วนวางแผนฯ	3.64	0.47		
	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.57	0.41		
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	3.74	0.44		

**p ≤ .01

จากตารางที่ 4.31 พบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD)
ด้านเงินเดือน

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน				
		ส่วน บริหารงาน	ส่วน กฎหมาย	ส่วน วางแผน	ส่วน กำกับดูแล	ส่วน กรรมวิธี
		3.14	3.37	3	2.96	3.25
ส่วนบริหารงาน	3.14	-	-			
ส่วนกฎหมาย	3.37	-	-	0.37*	0.41**	
ส่วนวางแผน	3.00	-	-			
ส่วนกำกับดูแล	2.96	-	-			0.29*
ส่วนกรรมวิธี	3.25	-	-			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตารางที่ 4.32 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระหว่างฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) ด้านเงินเดือน ที่อยู่ในส่วนกฎหมาย กับ ส่วนวางแผน ส่วนกำกับดูแล กับ ส่วนกรรมวิธี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และส่วนกฎหมาย กับ ส่วนกำกับดูแล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการทำงาน กำหนดแนวทางการพัฒนาข้าราชการ กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและผูกพันกับองค์กร นำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถใช้ทักษะ ภาวะผู้นำ ในการจูงใจข้าราชการให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยอาศัยหลักการทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร คือ ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน ปฏิบัติงานในส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมาย และเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และส่วนกรรมวิธี และคืนภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 174 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 122 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เพื่อกระจายโอกาสของการเลือกตัวอย่างที่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่ม

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านเงินเดือน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ข้าราชการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์หาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ข้าราชการแต่ละคนต้องการจากองค์กร หรือสิ่งที่ข้าราชการแต่ละคนคิดว่าจะสร้างให้ตนเองเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 ชุด พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด ทำการตรวจนับและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล นำข้อมูลที่ได้นำมาลงรหัสแล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3 ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.25 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.98 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.03 มีอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.54 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.65 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.38 ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 77.87 ปฏิบัติงานในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 49.18

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านปัจจัยงใจ

1) ด้านความสำเร็จของงาน มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) โดยในข้อ “ความสำเร็จของงาน คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของท่าน” มีแรงงใจสูงสุด คือ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) และในข้อ “ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่” มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

2) ด้านลักษณะงาน มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) โดยในข้อ “หัวหน้างานของท่านยินดีเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่” มีแรงงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และในข้อ “ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดไป” มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

3) ด้านการยอมรับนับถือ มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) โดยในข้อ “ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงานในหน่วยงานของท่านที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นอย่างดี” มีแรงงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และในข้อ “ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นการกำหนดวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน” มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)

4) ด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) โดยในข้อ “ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด” มีแรงงใจสูงสุด คือ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และในข้อ “ท่านรู้สึกที่ท่านได้รับงานที่ยากและมีปริมาณมากกว่าคนอื่น” มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

5) ด้านความก้าวหน้า มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) โดยในข้อ “ท่านหวังว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่” มีแรงงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และในข้อ “การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม” มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยงใจโดยภาพรวมมีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) โดยในด้านความสำเร็จของงานมีแรงงใจสูงสุดคือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนในด้านความก้าวหน้า มีแรงงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$)

ด้านปัจจัยค่าจุน

1) ด้านนโยบายและการบริหาร มีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยในข้อ “กรมสรรพากรมีนโยบายและการจัดระเบียบคู่มือ เพื่อใช้ในการ

ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี” มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และในข้อ “การประสานงานระหว่างหน่วยงานในกรมสรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

2) ด้านการควบคุม การนิเทศงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน” มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และในข้อ “ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกๆ ด้านอย่างเท่าเทียมกัน” มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

3) ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยในข้อ “ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง” มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และในข้อ “ท่านได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน” มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

4) ด้านสภาวะการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยในข้อ “มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านอย่างชัดเจน” มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และในข้อ “หน่วยงานของท่านได้จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ท่านอย่างเพียงพอ” มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

5) ด้านเงินเดือน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) โดยในข้อ “ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้” มีแรงจูงใจสูงสุด คือ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และในข้อ “อัตราการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามค่าครองชีพ” มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับน้อย ($\bar{X} = 2.21$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจูง โดยภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยในด้านการควบคุม การนิเทศงาน มีแรงจูงใจสูงสุดคือ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนในด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจต่ำสุด คือ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในครั้งนี้ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงแสดงการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ ดังนี้

จำแนกตามเพศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เพศชายและเพศหญิงมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันใจและปัจจัยค่าจูงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามสถานภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น สถานภาพจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอายุการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุการทำงานจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ต่อเดือนจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระดับตำแหน่งงานจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

ในปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. อภิปรายผล

2.1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวมข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยคำจูนที่เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการควบคุมการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของเสน่ห์ หล้าศรี ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร” พบว่า ปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญระดับมากสอดคล้องกันในทุกด้าน แต่ในเรื่องของลำดับความสำคัญพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร มีระดับการจูงใจสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ แต่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าเป็นลำดับสุดท้ายเช่นเดียวกัน

ส่วนปัจจัยคำจูนการทำงานพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร ให้ความสำคัญระดับมากในปัจจัยทุกด้าน ในขณะที่ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีแรงจูงใจในปัจจัยคำจูนด้านอื่นๆ ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยคำจูนด้านการควบคุมหรือการนิเทศงานเป็นลำดับแรกสอดคล้องกัน

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของวราภรณ์ ม่วงเล็ก ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอวลิวทอรี่เมืองแรมและก่อสร้าง จำกัด” พบว่า ปัจจัยจิตใจของพนักงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยจูงใจด้านอื่นๆ สอดคล้องกันคือ

มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกัน

ส่วนปัจจัยค่าจ้างการทำงานของพนักงานบริษัท โลดส์ฮอลดีทวิตกรรมเหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด ให้ความสำคัญระดับมากในปัจจัยทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเป็นลำดับแรก ในขณะที่ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีแรงจูงใจในปัจจัยค่าจ้างด้านอื่นๆ ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้างด้านการควบคุมหรือการนิเทศงานเป็นลำดับแรก แต่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นลำดับสุดท้ายสอดคล้องกัน

2.2 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.2.1 เพศ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เพศชายและเพศหญิงมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสนห์ หล้าศรี (2554) วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) และศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552)

2.2.2 อายุ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของทิวาพร หูเขียว (2520) และศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552)

2.2.3 สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) และศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552)

2.2.4 อายุการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสนห์ หล้าศรี (2552) และวราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554)

2.2.5 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสนห์ หล้าศรี (2554) ทิวพร หูเขียว (2550) และศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552)

2.2.6 รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสนห์ หล้าศรี (2554)

2.2.7 ระดับตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรารักษ์ ม่วงเล็ก (2554)

2.2.8 ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรารักษ์ ม่วงเล็ก (2554) และ ทิวพร หูเขียว (2550)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการทำงาน กำหนดแนวทางการพัฒนาข้าราชการให้สามารถทำงานกันเป็นทีม มีความสามัคคี กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและผูกพันกับองค์กรได้โดย

3.1.1 การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้เพิ่มสูงขึ้น โดยเน้นด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการทำงานของข้าราชการ และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน

3.1.2 วางแผนส่งเสริมด้านเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ให้มีความเหมาะสม พอเพียงกับค่าครองชีพและความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความมั่นคงให้แก่ข้าราชการ อีกทั้งควรจัดสรรโดยใช้หลักความยุติธรรม

ในแต่ละสายงาน เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความยากง่ายของงาน การใช้ ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งหรือแต่ละฝ่ายที่สังกัด โดยเฉพาะส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆ ต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับฝ่ายงานอื่นๆ ขององค์กร

3.1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานคล้ายคลึงกัน จึงเป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้บริหารในการที่จะศึกษาทำความเข้าใจพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ข้อตกลงและเงื่อนไขในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้โดยง่าย รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำพ้องค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สร้างความสำเร็จสูงสุดของกรมสรรพากรที่กำหนดไว้ต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อธำรงรักษาบุคลากรไว้ โดยทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของบุคลากร เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาปัจจัยในด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนได้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน และทุกสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในแต่ละจังหวัดของกรมสรรพากร เพื่อให้ผู้บริหารเห็นในภาพรวมและสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบาย แผนงานการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรต่อไป

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรค หรือปัญหาในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ศึกษาความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ว่าบุคลากรมีความต้องการในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ได้ตรงประเด็น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร <http://pak2.rd.go.th/st21/32.0.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2557
- จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม
นวนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- เต็มศักดิ์ กทวนิช (2546) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทิวาพร หูเขียว (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปราณี โคมะมาร์ตัน (2555) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ เอ แอล จำกัด
สาขาสมุทรปราการ” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปัญญา จันทร์อด (2548) “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาลพบุรี เขต 3” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- พลสุข สังข์รุ่ง (2550) “มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร” พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร บี เค อินเตอร์ ปรินท์
- วรารณณ์ ม่วงเล็ก (2554) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอลล์วิศวกรรม
เหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547) “แรงจูงใจ : รากฐานในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล”
คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- เสน่ห์ หล้าศรี (2554) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร จังหวัดกำแพงเพชร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิริไล กุลทรัพย์สุทรา (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอต เอช เอนยีเนียร์ริง (1964) จำกัด” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 อนิวัช แก้วจันทง (2550) *หลักการจัดการ* สงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยทักษิณ

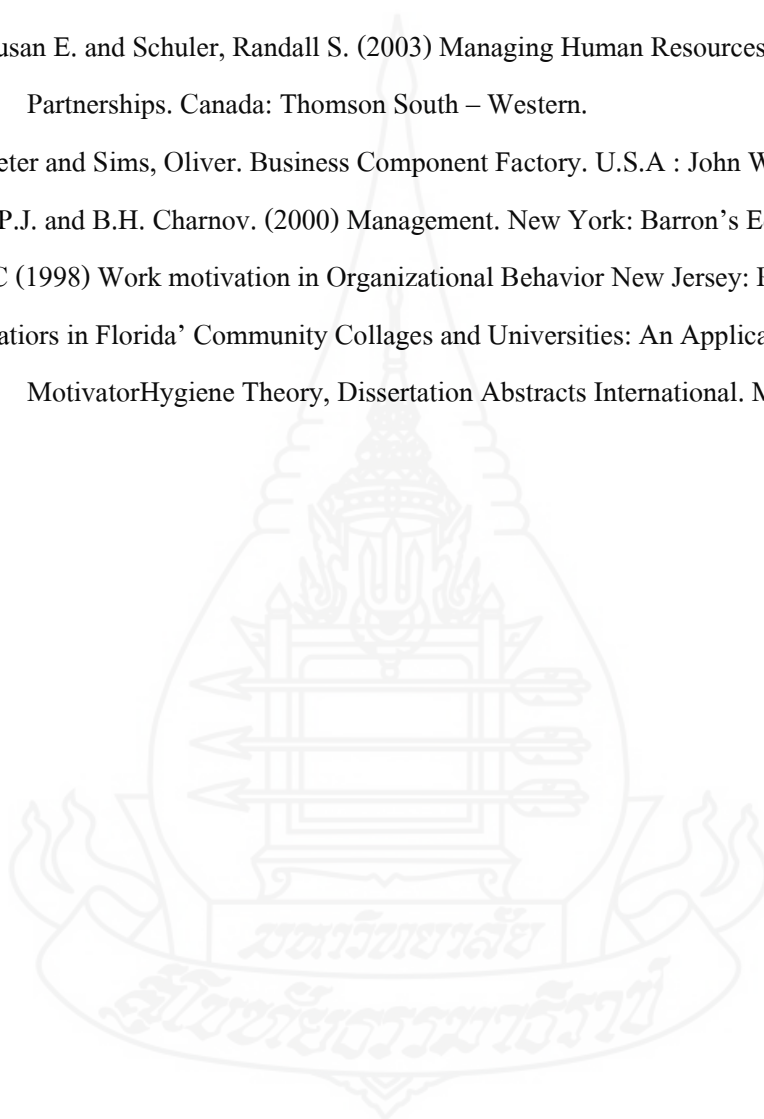
Jackson, Susan E. and Schuler, Randall S. (2003) *Managing Human Resources Through Strategic Partnerships*. Canada: Thomson South – Western.

Herzum, Peter and Sims, Oliver. *Business Component Factory*. U.S.A : John Wiley & Sons 2000

Montana, P.J. and B.H. Charnov. (2000) *Management*. New York: Barron’s Education Series, Inc.,

Pinder, C.C (1998) *Work motivation in Organizational Behavior* New Jersey: Prentice- Hall.

Administrators in Florida’ Community Colleges and Universities: An Application of Herzberg’s Motivator-Hygiene Theory, *Dissertation Abstracts International*. Mar; 41(9) : 3794-A





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			EX	IOC
		1	2	3		
1	ด้านความสำเร็จของงาน					
	1	1	1	1	3	1
	2	1	1	0	2	0.67
	3	1	1	0	2	0.67
	4	1	1	1	3	1
	5	1	1	1	3	1
2	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
	6	1	1	1	3	1
	7	1	1	1	3	1
	8	1	1	1	3	1
	9	1	1	1	3	1
	10	1	1	1	3	1
3	ด้านการยอมรับนับถือ					
	11	1	1	1	3	1
	12	1	1	1	3	1
	13	1	1	0	2	0.67
	14	1	1	1	3	1
	15	1	1	1	3	1
4	ด้านความรับผิดชอบ					
	16	1	1	1	3	1
	17	1	1	1	3	1
	18	0	1	0	1	0.33
	19	1	1	1	3	1
	20	1	1	1	3	1

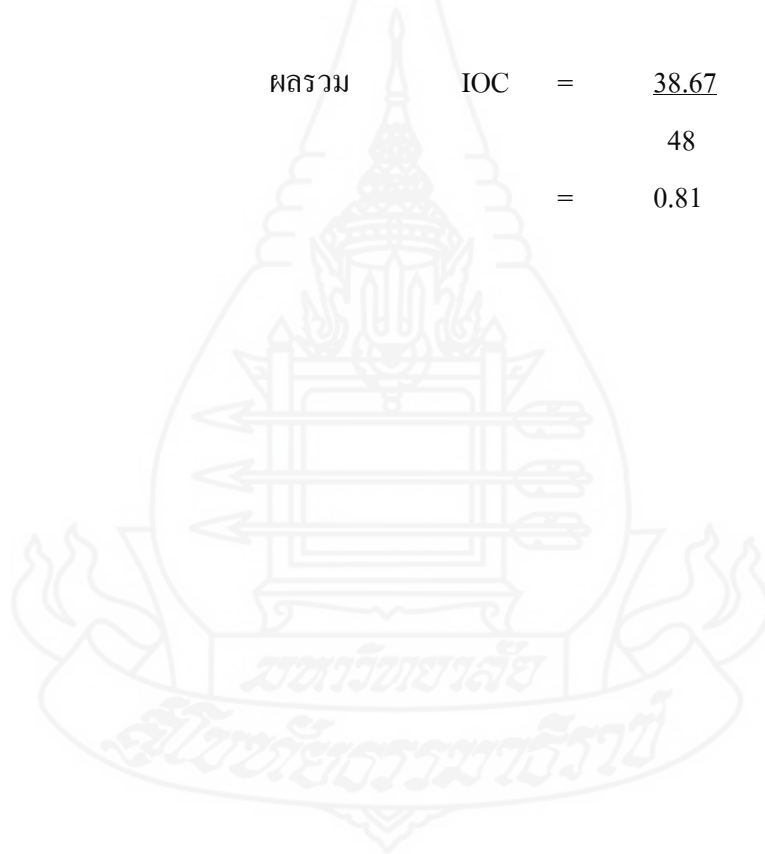
ข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			EX	IOC
		1	2	3		
5	ด้านความก้าวหน้า					
	21	1	1	0	2	0.67
	22	1	1	0	2	0.67
	23	1	1	0	2	0.67
	24	1	0	0	1	0.33
	25	1	1	1	3	1
6	ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
	26	1	1	1	3	1
	27	1	1	1	3	1
	28	1	1	0	2	0.67
	29	1	1	0	2	0.67
7	ด้านการควบคุม และการนิเทศงาน					
	29	1	1	1	3	1
	30	1	1	1	3	1
	31	1	1	1	3	1
	32	1	1	1	3	1
	33	1	1	1	3	1
8	ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน					
	34	1	1	1	3	1
	35	1	1	1	3	1
	36	1	1	1	3	1
	37	1	1	1	3	1
	38	1	1	1	3	1
9	ด้านสภาวะการทำงาน					
	39	1	0	1	2	0.67
	40	1	1	1	3	1
	41	1	0	0	1	0.33
	42	1	1	1	3	1

ข้อ	ชื่อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			£X	IOC
		1	2	3		
10	ด้านเงินเดือน					
	43	1	1	0	2	0.67
	44	1	0	0	1	0.33
	45	1	1	1	3	1
	46	1	0	0	1	0.33
	47	1	0	0	1	0.33
	48	1	-1	0	0	0
	รวม	47	40	29	116	38.67

ผลรวม IOC = 38.67

48

= 0.81





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 21

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท แผนกบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยข้อมูลที่ได้จากความอนุเคราะห์ของท่าน เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการวิจัย และผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงานของท่านต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะไม่เปิดเผยหรือนำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลในภาพรวม การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่ส่งผลเสียต่อหน่วยงานต้นสังกัดของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงในปัจจุบันและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการวิจัย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ส่วนที่ 3 คำถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มหรือปรับปรุงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในโอกาสนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ
นางจิตติมา วงศ์วิชัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด (เพียง 1 คำตอบ)

1) เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2) อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 26 - 30 ปี

3) 31 - 35 ปี

4) 36 - 40 ปี

5) 41 - 50 ปี

6) 50 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

4) อายุการทำงาน

1) ต่ำกว่า 5 ปี

2) 5 - 10 ปี

3) 11 - 15 ปี

4) 16-20 ปี

5) 20 ปีขึ้นไป

5) ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3) ปริญญาตรีโท

4) สูงกว่าปริญญาโท

6) รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,000 บาทขึ้นไป

7) ระดับตำแหน่งงาน

1) ปฏิบัติการ

2) ชำนาญงาน

3) ชำนาญการ

4) ชำนาญการพิเศษ

8) ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

1) ส่วนบริหารงานทั่วไป

2) ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

3) ส่วนวางแผนและประเมินผล

4) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

5) ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความจริงและสอดคล้องกับ
ความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ปัจจัยจูงใจ					
	1. ความสำเร็จของงาน					
1	ความสำเร็จของงาน คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของท่าน					
2	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และทันเวลาที่กำหนด					
3	ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ					
4	ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่					
5	ท่านรู้สึกภูมิใจและพึงพอใจกับงานที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
	2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
6	งานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
7	งานที่ท่านทำอยู่มีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้าน					
8	ลักษณะงานที่ท่านทำ มีขอบเขตการทำงานที่กำหนดไว้ชัดเจนในหน่วยงานของท่าน					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
9	หัวหน้างานของท่านยินดีเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
10	ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดไป					
3. การยอมรับนับถือ						
11	ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงานในหน่วยงานของท่านที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นอย่างดี					
12	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของท่าน					
13	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายใหม่ๆ อยู่เสมอจากผู้บังคับบัญชา					
14	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้และความสามารถของท่านที่ปฏิบัติหน้าที่					
15	ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นการกำหนดวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
4. ความรับผิดชอบ						
16	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาหากงานที่ท่านทำอยู่ยังไม่สำเร็จจุดส่งในเวลาทำงานปกติ					
17	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
18	ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับงานที่ยากและมีปริมาณมากกว่าคนอื่น					
19	ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเองอย่างเหมาะสม					
20	ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	5. ความก้าวหน้าในงาน					
21	การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม					
22	ท่านมีความพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่ของงานของท่าน					
23	ในอาชีพการงาน					
24	ท่านหวังว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
25	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติตามที่ท่านได้รับมอบหมาย					
	ปัจจัยค่าจูน					
	1. นโยบายและการบริหารงาน					
26	กรมสรรพากรมีนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน					
27	กรมสรรพากรมีนโยบายและการจัดระเบียบคู่มือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
28	การประสานงานระหว่างหน่วยงานในกรมสรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
29	การจัดระบบการปฏิบัติงานในกรมสรรพากรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ					
	2. การควบคุม และการนิเทศงาน					
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกๆ ด้าน อย่างเท่าเทียมกัน					
31	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน					
	3. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน					
34	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
35	ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
36	ท่านได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
37	ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานด้วยความเต็มใจ					
38	มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องงานกัน โดยไม่มีความขัดแย้ง					
4. สถานะการทำงาน						
39	เครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีเพียงพอต่อการทำงานและปฏิบัติงาน					
40	มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านอย่างชัดเจน					
41	หน่วยงานของท่านได้จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ท่านอย่างเพียงพอ					
42	สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน					
5. เงินเดือน						
43	ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบต่องานที่ท่านปฏิบัติงาน					
44	เงินสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับตามสิทธิที่ควรจะได้รับ สามารถเบิกได้อย่างรวดเร็วทันตามความจำเป็น					
45	ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้					
46	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพและความเป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน					
47	อัตราการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามค่าครองชีพ					
48	ท่านต้องการเปลี่ยนงานในตำแหน่งใหม่ ถ้าหากตำแหน่งงานใกล้เคียงแต่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าอย่างเหมาะสมตามทักษะและความสามารถของท่าน					

ส่วนที่ 3 คำถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มหรือปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงาน
คำแนะนำ กรุณาระบุความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรเพิ่มหรือปรับปรุง
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจิตติมา วงศ์วิชัย
วัน เดือน ปีเกิด	2 กุมภาพันธ์ 2516
สถานที่เกิด	อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2537 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	กรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

