

ข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
กรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางวรางคณา ชาญศิริวัฒน์ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวิฎีไกร ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ โดยนำเอาทฤษฎีของ เฟรดเดอริค เฮอर्सเบอร์ก มาประยุกต์ใช้

กลุ่มประชากรเป็นข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หรือ .05

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และทุกปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล การบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แนวทางการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีเพียง 3 ปัจจัย เรียงลำดับดังนี้ ความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลคือ กลุ่มอายุ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา และรายได้แล้ว ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงาน ข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

การทำผลงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวิฎเฑียร แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ได้ให้ความกรุณาในคำปรึกษาและคำแนะนำอย่างมีคุณค่าและต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกและระลึกถึงในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารของกรมสรรพสามิต ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เกี่ยวกับแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับแรงสนับสนุนด้านกำลังใจอันมีค่ายิ่งจากครอบครัว คือ “สิงหะไกรวรรณ” และ “ชาญศิริวัฒน์” จนก่อให้เกิดความสำเร็จทั้งปวง

ในการนี้ หากเกิดประโยชน์อันใดที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณที่ได้กล่าวข้างต้น รวมถึงมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชอันเป็นสถาบันที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้เฝ้ารู้ทั้งมวล

วารางคณา ชาญศิริวัฒน์

พฤศจิกายน 2546

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ข
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และการจงใจ.....	8
ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	11
นโยบาย โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิธีการปฏิบัติงาน และผลการจัดเก็บรายได้ฯ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ในกรุงเทพมหานคร.....	35
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร.....	38

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ โดยรวม.....	44
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
สรุปการวิจัย.....	46
การอภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	61
แบบสอบถาม.....	62
ประวัติผู้วิจัย.....	68

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	ผลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตและบริการในปีงบประมาณ 2541 – 2546.....	1
ตารางที่ 2.1	จำนวนข้าราชการจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	18
ตารางที่ 2.2	สถิติรายได้กรมสรรพสามิตรวมทุกประเภท ปีงบประมาณ 2543 – 2545.....	20
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง.....	25
ตารางที่ 3.2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่ง.....	26
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	33
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	35
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย ทุกข้อคำถาม.....	38
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัย ด้านต่าง ๆ	42
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจในการ ทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยรวม.....	43
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตจำแนกตาม ระดับอายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง การศึกษา และรายได้.....	44

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมา

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ และดำเนินการป้องกันปราบปราม และจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตจากสินค้าและบริการรวม 19 ประเภท โดยอาศัยอำนาจ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องจำนวน 7 ฉบับ รวมทั้งรับผิดชอบในด้านการบริหารดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือ องค์การสุรา และ โรงงานไฟ

กรมสรรพสามิตมีผลการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการในปีงบประมาณ 2541 - 2546 ที่ผ่านมา แสดงดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ผลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตและบริการในปีงบประมาณ 2541 – 2546

ปีงบประมาณ	ผลการจัดเก็บรายได้ (ล้านบาท)
2541	155,563.18
2542	163,891.51
2543	168,821.92
2544	177,599.76
2545	208,152.99
2546 (ต.ค.45-มิ.ย.46)	184,269.87

ที่มา : สรรพสามิต, กรม ศูนย์สารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศ สถิติรายได้กรมสรรพสามิตรวมทุก

ประเภท Available: <http://www.exd.go.th/rev/rev02006.htm> [Access August 1, 2003]

จากสถิติดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดเก็บรายได้จากภาษีสรรพสามิตมีจำนวนสูงถึงปีละ 160,000 - 200,000 ล้านบาท ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายเร่งรัดและกำหนดให้มีมาตรการในการจัดเก็บรายได้ให้ได้อย่างเต็มที่ เพื่อนำไปใช้ในโครงการเร่งด่วนของรัฐบาล โดยในปีงบประมาณ 2546 และ 2547 กระทรวงการคลังได้ตั้งเป้าหมายให้จัดเก็บรายได้จำนวน 212,000 ล้านบาท และ 235,000 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากจำนวนข้าราชการกรมสรรพสามิตทั้งหมด 3,931 คน สามารถคิดเป็นรายได้ภาษีต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน = 53.9 ล้านบาท ซึ่งใน 3 ไตรมาสแรก (ต.ค. 45 – มิ.ย. 46) จัดเก็บได้ 184,270 ล้านบาท หรือ 87% ของเป้าหมายรวม ดังนั้น กรมสรรพสามิตคาดว่าจะสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนั้นรัฐบาลยังมอบหมายให้จัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มเติมจากสินค้าและบริการอีก 2 ประเภท คือ กิจการบันเทิง หรือหย่อนใจ และกิจการที่ได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากรัฐ

จากบทบาทภารกิจอันยิ่งใหญ่ที่กรมสรรพสามิตได้รับมอบหมายจากรัฐบาล ผู้วิจัยเห็นว่ากรมสรรพสามิตควรพิจารณาตรวจสอบความพร้อมขององค์กรในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพเพียงพอต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ซึ่งในบรรดาปัจจัยทางการบริหารที่รู้จักกันโดยทั่วไป หรือที่เรียกเป็นคำย่อในภาษาอังกฤษว่า "4M" ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรกล (Materials and Machines) และการจัดการ (Management) ปัจจัยที่สำคัญยิ่งคือ คน เพราะมีสติปัญญา ความสามารถ และศักยภาพในการใช้ปัจจัยการบริหารอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และบรรลุความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร และได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ ดังที่ เฟรด สมิท (Fred Smith) ประธานกรรมการและผู้ก่อตั้งบริษัท Federal Express ในสหรัฐอเมริกา (เสถียรภาพ, 2543: 151) กล่าวว่า ปรัชญาในการบริหารของเขาคือ "คน-บริการ-กำไร" (People-Service- Profits) โดยแจกแจงรายละเอียดเพิ่มเติมว่าการบริการนำมาซึ่งกำไร และคนที่มีขวัญกำลังใจดีมีสำนึกผูกพันกับบริษัทอย่างแนบแน่นจะเป็นผู้สร้างการบริการที่ลูกค้าพอใจได้อย่างดีเยี่ยม ดังนั้น ในการบริหาร จัดการเพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถวางแผนและติดตามการจัดเก็บรายได้จากภาษีสรรพสามิตได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญขององค์กรและไม่ควรมองข้ามอีกต่อไป

1.2 ประเด็นปัญหาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งแสวงหาคำตอบในปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับใด

1.2.2 มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน

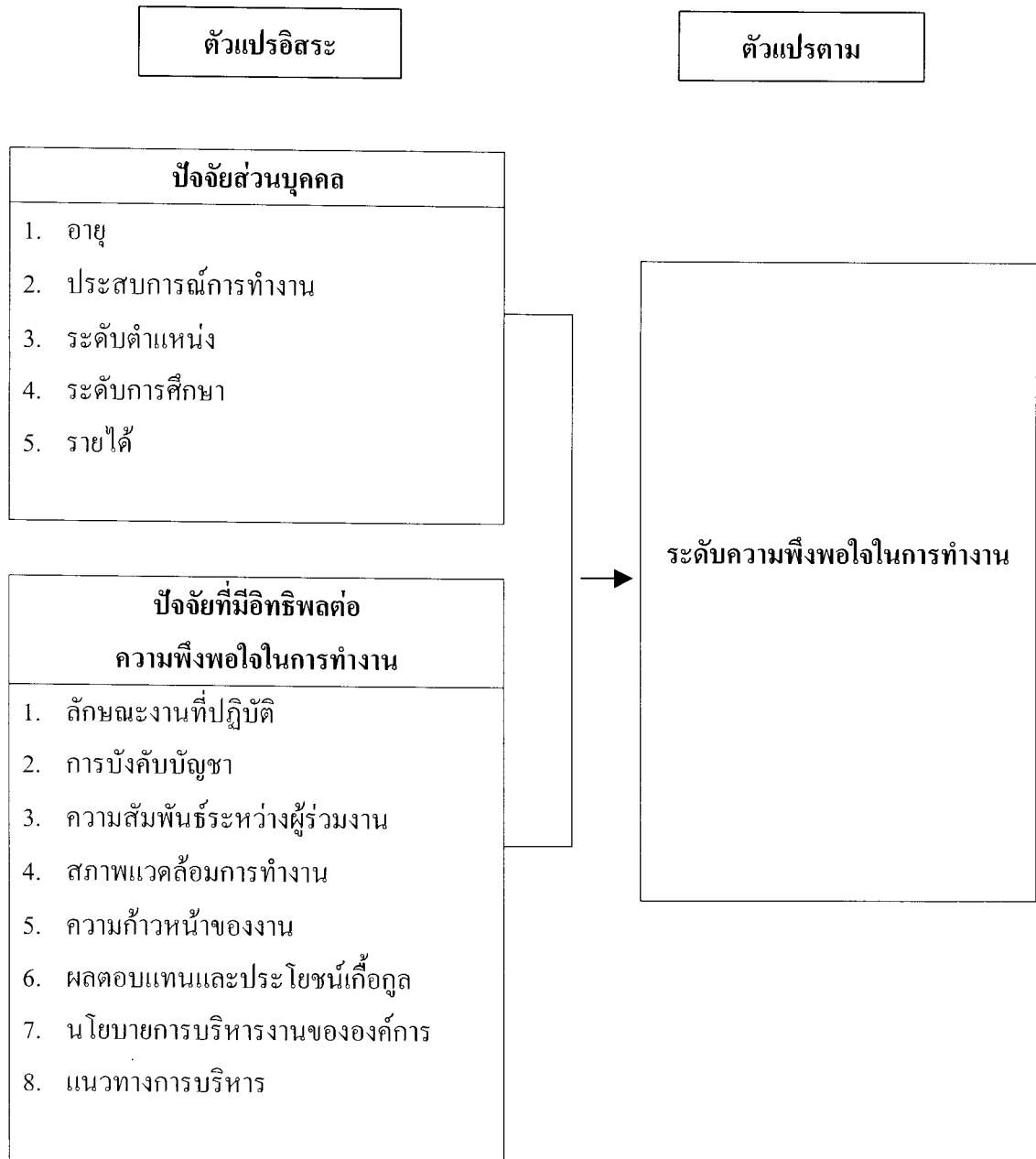
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. ขอบเขตในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือ ข้าราชการระดับ 1 - 8 ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย/งาน นักวิชาการ ผู้อำนวยการส่วน และผู้อำนวยการกอง ของกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ไม่รวมข้าราชการที่ลาศึกษาต่อ และข้าราชการที่ไปช่วยราชการหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กรมสรรพสามิต

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) โดยผู้วิจัยจะศึกษาทั้ง ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยอนามัยซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ และไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ศึกษา วิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2546

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าของงาน ผลตอบแทนและประโยชน์ที่ถือถือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร และแนวทางการบริหาร

4.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานหรือสิ่งที่ได้รับจากงานนั้นในเชิงบวก โดยความพึงพอใจจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความ

ก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหารงาน แนวทางการบริหาร และนอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลอีกด้วย

5.2 การจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น

5.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง กิจกรรม หรือ การกระทำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ

5.4.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ ซึ่งอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

5.4.2 การบังคับบัญชา หมายถึง การปกครอง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง และการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา

5.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง ความเชื่อถือ ความร่วมมือในบรรยากาศที่เปิดเผยอย่างเป็นกันเองในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน

5.4.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ แสงสว่าง เสียง อากาศ และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น

5.4.5 ความก้าวหน้าของงาน หมายถึง ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การได้รับการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นธรรม และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

5.4.6 ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือน ค่าวิชาชีพ เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทน ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการ

5.4.7 นโยบายการบริหารงาน ขององค์กร หมายถึง การจัดการ หรือการบริหารงานของกรมสรรพสามิต และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

5.4.8 แนวทางการบริหาร หมายถึง กรมสรรพสามิตมีแนวทางการบริหารที่เน้นความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และความโปร่งใส

5.5 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับ 1 - 8

5.6 รายได้ หมายถึง จำนวนรายได้จากทางราชการโดยเฉลี่ยต่อเดือน รวมกับรายได้เสริมหรือรายได้พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้รับจากทางราชการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพสามิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้

6.1 ด้านการบริหารจัดการ

6.1.1 ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปนำเสนอต่อกรมสรรพสามิตเพื่อใช้วางแผนปรับปรุงองค์ประกอบการทำงาน หรือ ส่งเสริมปัจจัยการทำงานต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการเพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และจูงใจให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

6.1.2 ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพิจารณาสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานของข้าราชการผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ยุติธรรม และสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน

6.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร

6.2.1 ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เสนอกรมสรรพสามิตเพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาข้าราชการให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความสามัคคี และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและผูกพันกับองค์กร

6.2.2 ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มานำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ได้บังคับบัญชา ให้สามารถใช้ทักษะ ภาวะผู้นำ ในการจูงใจข้าราชการให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

6.2.3 เป็นแนวทางในการศึกษาระดับความพึงพอใจในระดับกรม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน นั้น เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และการจูงใจ
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. นโยบาย โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิธีการปฏิบัติงาน และผลการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และการจูงใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

พระบรมราชโองการพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (มสช. 2543: 239) เนื่องในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันเสาร์ที่ 10 กรกฎาคม 2536 ดังนี้

การปฏิบัติงานทั้งปวงนั้น กล่าวโดยหลักการ ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานประกอบกันสองอย่างอย่างหนึ่ง ได้แก่ ความรู้ความสามารถโดยเบ็ดเสร็จของผู้ปฏิบัติ อีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบแบบแผน และวิธีการที่กำหนดไว้ให้ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เมื่อใดปัจจัยทั้งสองประกอบพร้อมกัน เมื่อนั้นงานก็ดำเนินไปได้ แต่โดยความจริงที่ปรากฏ งานที่อาศัยเฉพาะปัจจัยสองประการนั้น ไม่แน่ว่าจะสำเร็จผลดีได้เสมอไป อาจไม่สำเร็จผลสมบูรณ์ดังต้องการหรือไม่สำเร็จผลเลยก็เป็นได้ ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างมีบุคคลซึ่งมีชีวิตจิตใจ มีความนึกคิดเป็นผู้กระทำ ถ้าผู้ทำมีจิตใจไม่พร้อมที่จะทำงาน เช่น ไม่ศรัทธาในงาน ไม่สนใจผูกพันกับงาน ผลงานที่ทำก็ย่อมบกพร่องไม่คงที่ ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติมีศรัทธาเข้าใจซึ่งถึงประโยชน์ของงาน พร้อมใจและพอใจที่จะขวนขวายปฏิบัติงาน โดยเต็มกำลังความสามารถ งานจึงจะดำเนินไปได้โดยราบรื่นและบรรลุผลตามที่มุ่งหมาย เห็นได้

ว่าการปฏิบัติทั้งใหญ่น้อย ทุกประการ ทุกสาขา จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยส่วนความรู้สึกรู้สึกนึกคิด เข้าประกอบเกี่ยวเนื่องด้วยเสมอ...

เฟรนด์ (Frend, 1964: 28-29 อ้างถึงใน ชูชาติ ศิวกาญจน์ 538: 13) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งสภาพของงานดีจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับปรุง บุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้และทำให้คนพึงพอใจในการทำงาน...

ซีคอร์ด และ แบคแมน (Secord and Backman, 1964: 391) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

ภิญโญ สาธร (2516: 194) อธิบายว่า เป็นน้ำใจที่อยากจะทำงานให้ดีโดยสมัครใจ และมีความสุขกับงาน เป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคบางประการสร้างให้เกิดแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

แม่งน้อย พงศ์สามารถ (2529: 259) เห็นว่า ความพึงพอใจในงานของมนุษย์ คือ ทำให้ทั่วไปซึ่งมีผลมาจากทำให้ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สามอย่างคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะของปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน

กรองแก้ว อยู่สุข (2535: 33-34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร จะทำให้พอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

จากนิยามความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความต้องการ ผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความเต็มใจและยินดีที่จะทำงานด้วยความสมัครใจอย่างมีความสุข ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันไป

สำหรับความหมายของความพึงพอใจในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานหรือสิ่งที่ได้รับจากงานนั้นในเชิงบวก โดยความพึงพอใจจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้า ของงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกี่ยวเนื่อง นโยบายการ

บริหารงานขององค์กร และแนวทางการบริหาร นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลอีกด้วย

1.2 ความหมายของการจูงใจ

คำว่า "การจูงใจ" (Motivation) มาจากคำว่า "movere" ในภาษาละติน แปลว่าการเคลื่อนไหว (move) การจูงใจ เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น (รานี, 2543: 239)

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของทุกองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่มีความสลับซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาวิธีการเสริมสร้างความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

แวชบา (Susanna Paatterson Wahba, 1978: 270-271) ได้แสดงทัศนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพราะงานที่น่าพอใจนั้นเป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์ และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีค่า บรรลุเป้าหมายตามต้องการ แต่ความไม่พอใจในการทำงานนั้นจะนำไปสู่การเกิดปัญหาด้านอารมณ์จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

ปภาวดี คุศลจินดา (2528: 542-543) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงาน และสุขภาพของคนทำงาน นับเป็นพฤติกรรมลดถอยของคนทำงานเมื่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

จากการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร ถ้าบุคคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใดก็จะทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มสติกำลังและความสามารถ ช่วยก่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่กลางต่องานแลองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

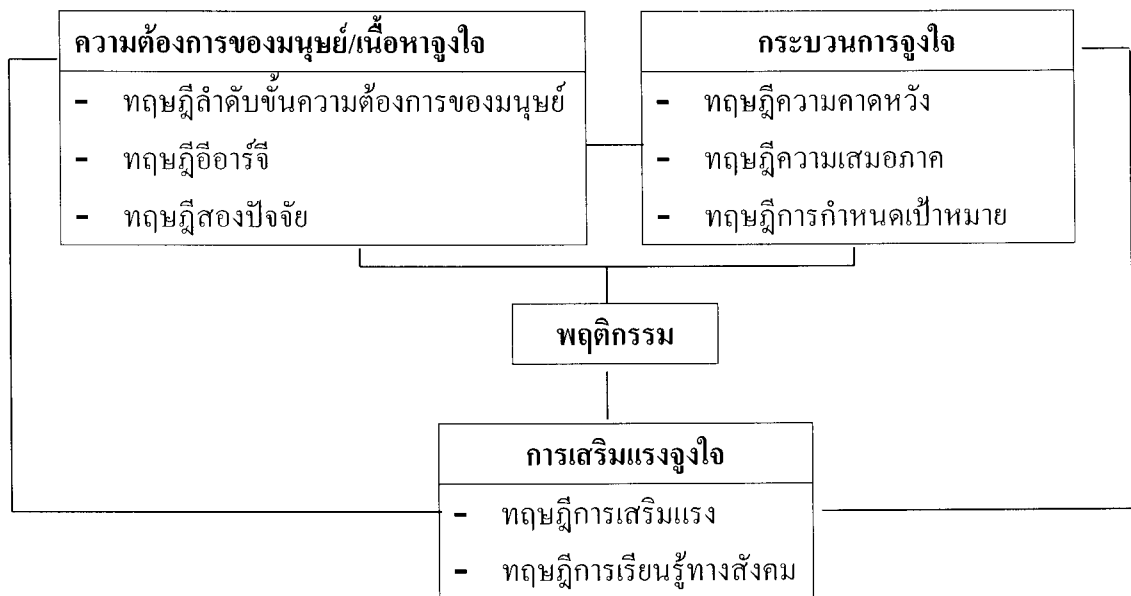
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานได้เกิดขึ้นมากมาย และแตกต่างกันตามกรอบแนวคิดที่ยึดถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปี ค.ศ. 1950 เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งอาจแบ่งกลุ่มทฤษฎีศึกษาเรื่องการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่ม (รานี, 2543: 242 - 244) ดังนี้

3.1 กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของการจูงใจ (Need/Content Theories of Motivation)

3.2 กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของการจูงใจ (Process Theories of Motivation)

3.3 กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

โดยกลุ่มทฤษฎีทั้ง 3 กลุ่มจะสามารถบูรณาการและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ตามภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของกลุ่มทฤษฎีศึกษาการจูงใจต่อพฤติกรรมมนุษย์

ที่มา : รานี อิศัยกุล, ดร. "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวล*

สาระ ชุติวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ ล. 1 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.1 กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของการจูงใจ (Need/Content Theories of Motivation)

3.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1954: 80-92 และ รานี, 2543: 246) ความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiology Needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ เป็นต้น
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในการทำงาน
- 3) ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน
- 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วยความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศโดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่า
- 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เช่น ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

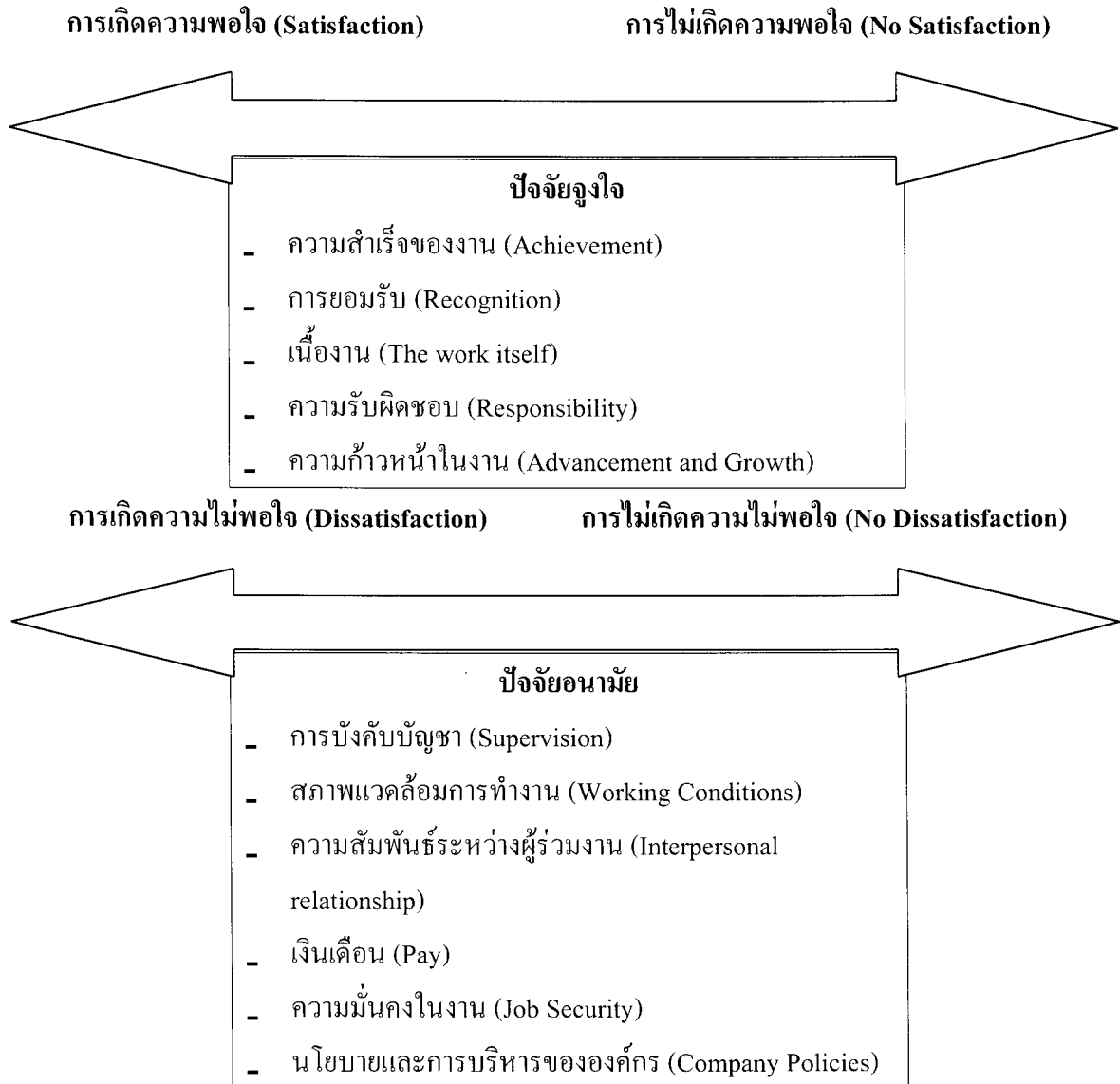
3.1.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) (Singer, 1990 และ รานี, 2543: 249) แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ

- 1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ
- 2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดสร้างสรรค์

3.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Herzberg, 1992, pp. 159-178 และ รานี, 2543: 251-252) นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน บางส่วนของทฤษฎีมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน โดยกลุ่มปัจจัยทั้งสองกลุ่มจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 แบบ ดังภาพที่ 2.2



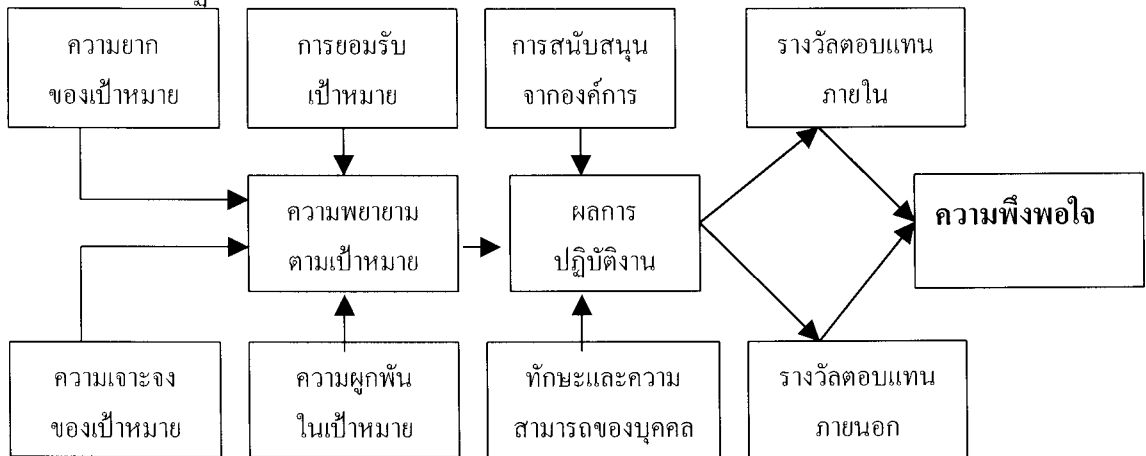
ภาพที่ 2.2 แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก
ที่มา : รานี อิศัยกุล, ดร. "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวลสาระ ชุติวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* ล. 1 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.2 กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของการจูงใจ (Process Theories of Motivation)

3.2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของสแตนลีย์ อัดัมส์ (Adams, 1963: 422-436 และ รานี, 2543: 257) กล่าวว่า พนักงานจะรับรู้ความเสมอภาคและความไม่เสมอภาค โดยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงาน (Inputs) หรือคือความพยายามที่ตนได้มอบให้องค์กร เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดุสาหะ และความจงรักภักดี กับ ปัจจัยที่ได้รับจากงาน (Outcomes) คือสิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ด้านความรู้สึก ซึ่งได้แก่ ประกาศเกียรติคุณ โดยนำอัตราส่วนของตนเองไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน และพนักงานอื่น ๆ ในองค์กร หรือแม้แต่พนักงานในองค์กรอื่น ๆ

3.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Vroom, 1964, Quoted in Hellriegel and Woodman, 1989 และ รานี, 2543: 260) กล่าวว่า ผู้บริหารจะจูงใจพนักงานได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ความคาดหวัง (Expectancy) ความเป็นเครื่องกระตุ้น (Instrumentality) และความมีคุณค่า (Valance)

3.2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ของเอ็ดวิน เอ ลอคก์ (Edwin A. Locke) และ แกรี พี ลัทธัม (Gary P.Latham) (Locke, 1990 และ รานี, 2543: 263-265) ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน (Task Goals) ซึ่งหมายถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงานสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ดังรูปแบบ (Model) ของกระบวนการกำหนดเป้าหมายที่จะจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นผลให้พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนและความพอใจดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 รูปแบบของกระบวนการกำหนดเป้าหมาย

ที่มา : รานี อิศัยกุล, ดร. "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวล*

สาระ ชุดวิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ล.1 สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.2 กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ (*Reinforcement Theories of Motivation*)

3.3.1 ทฤษฎีการเสริมแรง (*Reinforcement Theory*) ของ บี เอฟ สกินเนอร์ (*B.F. Skinner*) (รานี, 2543: 268-269) ที่มีสมมติฐานว่า บุคคลมักจะทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและน่าพอใจ และจะไม่ทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ดีหรือไม่น่าพอใจ ประเภทของการเสริมแรงจูงใจในองค์กร สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การเสริมแรงทางบวก (*Positive Reinforcement*) การเสริมแรงทางลบ (*Negative Reinforcement*) การระงับ (*Extinction*) และการลงโทษ (*Punishment*)

3.3.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (*Social Learning Theory*) ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา (*Albert Bandura, 1977* และรานี, 2543: 273-274) ได้แย้งว่าการเสริมแรงไม่สามารถอธิบายได้อย่างสมบูรณ์ หากละเลยเรื่องของกระบวนการทางความคิดของบุคคล บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้ต้องประกอบด้วยทั้งความรู้สึนึกคิดและสภาพแวดล้อมของสังคม กล่าวคือ บุคคลจะเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้อื่นด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ระหว่างพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม ปัจจัยภายในที่แตกต่าง และสภาพบังคับของสิ่งแวดล้อม หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์โดยการสังเกต เลียนแบบ และมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนำเสนอกระบวนการทางความคิด 3 กระบวนการที่มีความสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ คือ กระบวนการสัญลักษณ์ การเรียนรู้โดยการสังเกต และการควบคุมตนเอง

4. นโยบาย โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิธีการปฏิบัติงาน และผลการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพสามิต

4.1 นโยบายของกรมสรรพสามิต

วิสัยทัศน์ : องค์กรพลวัตในการจัดเก็บภาษีที่เป็นธรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

พันธกิจ : 1. ส่งเสริมฐานะการคลังที่ยั่งยืน

2. จัดสรรการบริหารที่เหมาะสม

3. สร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี

ยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้ : ต้องจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการจัดระบบการบริโภคภายในประเทศ : ต้องมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรม ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน และเป็นไปตามหลักสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน : มุ่งส่งเสริมให้สินค้าส่งออกปลอดด้วยภาษีสรรพสามิต และลดโอกาสการจัดเก็บภาษีซ้อน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี : มุ่งสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการอนุรักษ์ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม : สอดคล้องกับหลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย (Polluter Pay Principle : PPP)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : ปรับปรุง และแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์เงื่อนไข ในการสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการผลิตสินค้าสรรพสามิต

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการสนับสนุนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) : เพื่อกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการบริหารจัดการแบบมีอาชีพ (Management Guideline) : MEET

1. ทันสมัย (Modern)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ประสิทธิผล (Effectiveness)
4. โปร่งใส (Transparency)

4.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตมีการแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 ดังนี้

- 4.2.1 สำนักงานเลขานุการกรม
- 4.2.2 กองการเจ้าหน้าที่
- 4.2.3 กองคลัง
- 4.2.4 กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 4.2.5 กองรายได้
- 4.2.6 ศูนย์สารสนเทศ
- 4.2.7 สำนักกฎหมาย
- 4.2.8 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 4.2.9 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 4.2.10 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1-9 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 4.2.11 สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
- 4.2.12 สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 1
- 4.2.13 สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 2
- 4.2.14 สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 3
- 4.2.15 สำนักแผนภาษี
- 4.2.16 กลุ่มงานพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค
- 4.2.17 กลุ่มงานวิเคราะห์สินค้าและของกลาง

4.3 อำนาจหน้าที่

กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมฯ มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ ตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมาย

ว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

4.3.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตรา ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

4.3.2 ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

4.3.3 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง

4.3.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและ

ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม

4.3.5 บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

4.3.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ตามกรอบอัตรากำลังปีงบประมาณ 2546 กรมสรรพสามิตมีข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 3,931 ราย ซึ่งได้สำรวจแล้วพบว่า มีข้าราชการผู้ครองตำแหน่ง จำนวน 3,780 ราย โดยมีโครงสร้างอัตรากำลังดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนข้าราชการจำแนกตามระดับตำแหน่ง

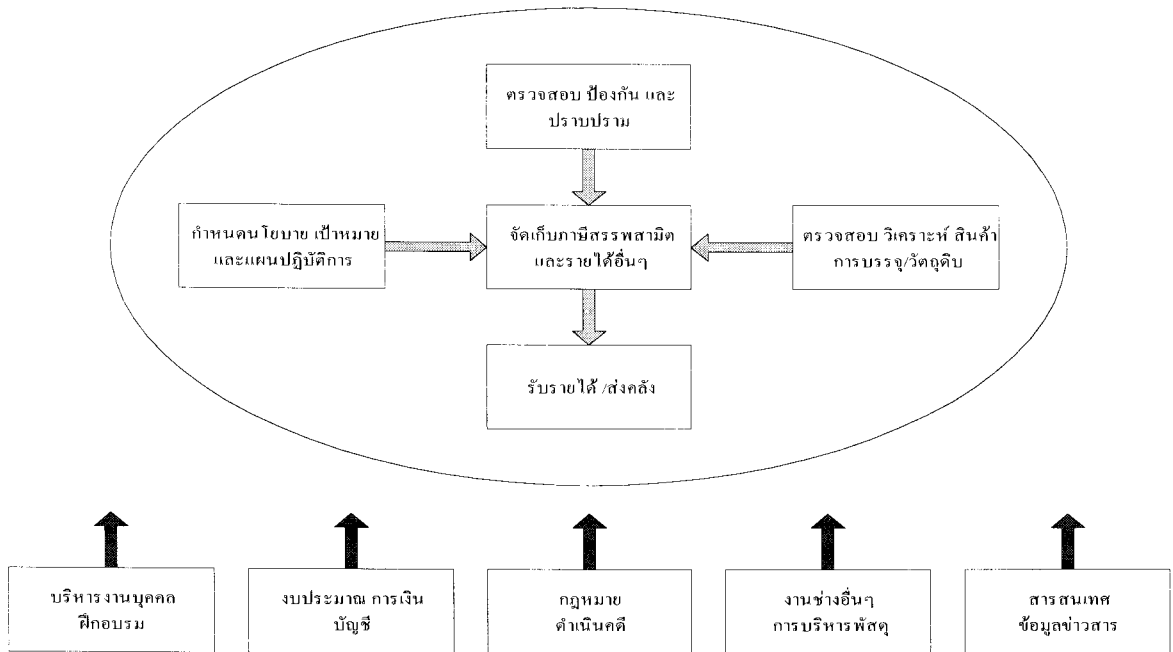
ระดับตำแหน่ง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	รวม
จำนวน (ราย)	65	42	65	814	916	765	944	148	20	1	3,780

ที่มา : สรรพสามิต, กรม กองการเจ้าหน้าที่ [ออนไลน์] ระบบสารสนเทศข้าราชการพลเรือน

DPIS II ฐานข้อมูลข้าราชการกรมสรรพสามิต [เข้าถึง 6 มิถุนายน 2546]

4.4 วิธีการปฏิบัติงาน

กรมสรรพสามิตมีกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต และรายได้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของกรมสรรพสามิต ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กิจกรรมและลักษณะงานสำคัญของ กรมสรรพสามิต

ที่มา : การคลัง, กระทรวง กรมสรรพสามิต *แผนแม่บทการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2543 – 2547* 2541

4.5 ผลการจัดเก็บรายได้

กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด จากสินค้าและบริการ จำนวน 19 ประเภท ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรม เบตเตอรี หินอ่อนหินแกรนิต รถจักรยานยนต์ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (CFC) กิจการบันเทิง หรือหย่อนใจ (ไนท์คลับ และดิสโก้เทค สถานอาบน้ำ หรืออบตัว และนวด) กิจการเลี้ยงโชค (สนามแข่งม้า รายรับของการออกสลากกินแบ่ง) กิจการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (สนามกอล์ฟ) และกิจการที่ได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากรัฐ (กิจการโทรคมนาคม) โดยมีสถิติผลการจัดเก็บย้อนหลังตามประเภทรายได้ ปีงบประมาณ 2543 – 2545 ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สถิติรายได้กรมสรรพสามิตรวมทุกประเภท ปีงบประมาณ 2543 - 2545

หน่วย : ล้านบาท

ลำดับที่	ประเภทรายได้	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545
1	ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน	64,832.00	64,124.31	68,840.45
2	ภาษียาสูบ	28,133.62	32,309.86	31,696.94
3	ภาษีสสุรา	8,275.66	6,932.96	22,290.17
4	ภาษีเบียร์	26,437.81	29,990.72	31,650.33
5	ภาษिरถยนต์	26,781.25	30,329.86	41,559.53
6	ภาษีเครื่องดื่ม	7,444.23	8,100.26	7,748.27
7	ภาษีเครื่องไฟฟ้า	1,103.84	1,429.00	1,792.55
8	ภาษिरถจักรยานยนต์	791.13	931.67	1,224.40
9	ภาษีแบตเตอรี่	443.70	713.23	581.94
10	ภาษีสถานบริการ - สนามม้า	96.60	61.75	44.67
11	ภาษีสถานบริการ - สนามกอล์ฟ	217.78	245.82	268.14
12	ภาษีผลิตภัณฑ์เครื่องหอม	126.56	112.45	125.64
13	ภาษีแก้วและเครื่องแก้ว	11.19	14.24	14.91
14	ภาษีพรม	19.60	26.07	22.88
15	ภาษีไฟ	55.03	58.92	60.39
16	ภาษีเรือ	52.58	5.37	4.74
17	ภาษีสารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน	-	-	14.77
18	รายได้เบ็ดเตล็ด	3,999.34	213.27	212.27
รวมทั้งสิ้น		168,821.92	177,599.76	208,152.99

ที่มา : สรรพสามิต, กรม ศูนย์สารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศ *สถิติรายได้กรมสรรพสามิตรวมทุก*ประเภท Available: <http://www.exd.go.th/rev/rev0206.htm> [Access August 1, 2003]

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร นั้น ได้มีผู้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงานราชการทั้งทหาร ตำรวจ ครู และพลเรือนไว้หลายเรื่อง โดยผลการศึกษามีสาระสำคัญดังนี้

ประวิง รุ่งประพันธ์ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2538 ผลการวิจัยพบว่า ครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทุกตัวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลประโยชน์เกื้อกูล การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วัลลภ แดงใหญ่, พันเอก "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่า สังกัดกองทัพบก" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542 ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์โรงเรียนเหล่า สังกัดกองทัพบกมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่า อาจารย์ฯ ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจารย์ฯ ที่มีระดับอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สุวรรณ ภูติวิเศษย์ "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง ประกอบด้วย

5 ปัจจัย ตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน

วิสุทธ์ วงศ์วุฒิ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย สาธารณะมหาวิทยาลัยบูรพา 2541 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจปัจจัยแรงจูงใจในระดับมาก ด้านการได้รับความสำเร็จ และลักษณะของงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

มานัส จงวิมานสินธุ์, ร้อยตำรวจเอก “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการวิทยาการเขต 3” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก 2541 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการวิทยาการเขต 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์จำแนกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร ผลตอบแทนที่ได้รับ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความยุติธรรมที่ได้รับการได้รับการยอมรับในสังคม มีระดับความพึงพอใจปานกลางทั้ง 8 ด้าน เช่นกัน และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกงาน ระดับยศ เงินเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการวิทยาการเขต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สฤษฎีพงษ์ กั้นศิริ, ร้อยเอก “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา พัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาเดิม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาที่รับราชการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และชั้นยศ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

อภิชัย ธิอามาตย์, พันตำรวจโท “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของ พนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวน ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวน ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วน อายุ ชั้นยศ สถานบันที่จบการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

วไลพร เก่งธัญการ “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายวิชาการ วท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ และคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีมีความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

บุรณินทร์ ศิริโพธิสมพร “ความพึงพอใจในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ไม่มีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยจูงใจในการทำงานที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนนี้มี 6 ตัวแปร คือ การบริหารฯ ความมั่นคงในงาน ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงาน

นภัสวรรณ ภูเจริญ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบริหาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลางสังกัดกองบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ภัทรวรรณ ลำดี “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล 2544 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ลักษณะงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ใช้ทักษะทั้งหลาย ผลตอบแทนการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ

สันติ มีศิริ, พันตำรวจโท “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร องค์กร มหาวิทยาลัยเกริก 2544 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยกระตุ้น-ค่าจูน พบว่า ปัจจัยกระตุ้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ยกเว้นปัจจัยด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจูนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ยกเว้นปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จะอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบลักษณะงานที่แตกต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้วิจัยแต่ละท่าน ที่บางกลุ่มมุ่งเน้นค้นหาระดับความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวโดยไม่สนใจศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บางกลุ่มมุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่าง ๆ และบางกลุ่มมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในสองประเด็นใหญ่ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น จึงพบว่า งานวิจัยเหล่านั้นมีความแตกต่างกันทั้งแนววิธีการศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาของผู้วิจัยแต่ละท่านก็แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่แล้วทฤษฎีการจูงใจที่นิยมนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น นักวิจัยจะใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งมุ่งค้นหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กในส่วนที่เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งมีผลต่อการเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่เชื่อว่าปัจจัยทั้งสองนี้จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานครนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง ข้าราชการกรมสรรพสามิต ระดับ 1-8 ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย/งาน นักวิชาการ ผู้อำนวยการส่วน และผู้อำนวยการกอง ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ไม่รวมข้าราชการที่ลาศึกษาต่อ และข้าราชการที่ไปช่วยราชการหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กรมสรรพสามิต จากข้อมูลที่สำรวจในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2546 จำนวนทั้งสิ้น 759 ราย ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง

ลำดับที่	ระดับ ตำแหน่ง	ประชากร (ราย)
1	1 - 3	61
2	4 - 5	366
3	6 - 7 (ว, วช)	295
4	8, 8 ว, 8 วช	37
รวม	1 - 8	759

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูก

กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยการคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{759}{1 + 759 (0.05)^2} = \frac{759}{2.8975} \\ &= 262 \text{ ราย} \end{aligned}$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ จำนวน 262 ราย จากจำนวนประชากร 4 กลุ่มภายในกรมสรรพสามิตทั้งสิ้น 759 ราย โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามกลุ่ม คือ ระดับ 1-3 ระดับ 4-5 ระดับ 6-7 ระดับ 8 แล้วสุ่มข้าราชการจากแต่ละชั้นภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งกำหนดจำนวนรายที่สุ่มจากแต่ละกลุ่มให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ของจำนวนข้าราชการตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่ง

ลำดับที่	ระดับ ตำแหน่ง	ประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1	1 - 3	61	21
2	4 - 5	366	126
3	6 - 7 (ว, วช)	295	102
4	8, 8 ว, 8 วช	37	13
รวม	1 - 8	759	262

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการโดยการเลือกตัวอย่างแบบระบบดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้จัดทำบัญชีรายชื่อข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ระดับ 1-8 ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย/งาน นักวิชาการ ผู้อำนวยการส่วน และผู้อำนวยการกอง ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ไม่รวมข้าราชการ ที่ลาศึกษาต่อ และข้าราชการ ที่ไปช่วยราชการหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กรมสรรพสามิต แยกตาม สำนัก/กอง

ขั้นที่ 2 ให้หมายเลขประชากรโดยแบ่งกลุ่มตามชั้นภูมิของระดับตำแหน่ง

ขั้นที่ 3 กำหนดช่วงในการเลือก โดยทำการกำหนดว่าจะเลือกตัวอย่างทุก ๆ หน่วย ที่เท่าไรในประชากรจนครบตัวอย่างที่ต้องการ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{หน่วยที่} &= \frac{\text{จำนวนประชากร}}{\text{จำนวนสิ่งตัวอย่าง}} \\ &= \frac{759}{262} = 2.9 \sim 3 \end{aligned}$$

ขั้นที่ 4 การเลือกตัวอย่างแรกใช้ตารางสุ่มตัวเลขของตัวเลขเริ่มต้น โดยใช้ค่าตัวเลขตัวแรกของแถวที่ 10 ในคอลัมภ์แรก ซึ่งได้เท่ากับเลข 2

ขั้นที่ 5 ดำเนินการเลือกตัวอย่างจนครบตามที่ต้องการ

1.4 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1.4.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้
- 2) ปัจจัยจิตใจ ซึ่งประกอบด้วย
 - (1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - (2) การบังคับบัญชา
 - (3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
 - (4) สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - (5) ความก้าวหน้าของงาน
 - (6) ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
 - (7) นโยบายการบริหารงานขององค์การ
 - (8) แนวทางการบริหาร

1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประยุกต์ตามแนวทางของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยเชิงใจ 8 ด้าน รวม 32 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของงานกับความรู้ ความสามารถ ปริมาณงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ

2.1.2 การบังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจ ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพในการทำงาน การมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจน

2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในองค์กร รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

2.1.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอและเหมาะสมของวัสดุ อุปกรณ์ แสง เสียง อุณหภูมิ กฎ และระเบียบ ที่สนับสนุนในการทำงาน และความสะอาดของสถานที่ตั้ง

2.1.5 ความก้าวหน้าของงาน ได้แก่ การมีโอกาสศึกษาต่อ/อบรม/สัมมนา เลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และความก้าวหน้าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

2.1.6 ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบที่โปร่งใส ยุติธรรม เงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ และความก้าวหน้าที่เหมาะสมเท่ากับสายงานอื่น

2.1.7 นโยบายการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติ การกระจายงานที่เหมาะสม การวัดผลและประเมินผลที่ชัดเจน และการพัฒนาข้าราชการ

2.1.8 แนวทางการบริหาร ได้แก่ ความทันสมัย ความมีประสิทธิภาพ ความมีประสิทธิผล และความโปร่งใส โดยแบบสอบถามดังกล่าว มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การทดสอบความตรงและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย นำแบบสอบถามไปส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแนะนำแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 20 คน มีการปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วเข้าใจถูกต้องตรงกัน

2.3.2 ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีการสอบซ้ำกับเจ้าหน้าที่ตามข้อ 2.3.1 โดยเว้นช่วงเวลาในการสอบ 2 ครั้ง เป็นเวลา 7 วัน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.3 เมื่อทดสอบแล้วนำแบบสอบถามกลับมาคำนวณวัดหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) โดยใช้โปรแกรม SPSS 11.0 for Window ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.996

2.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้เข้าเรียนพบผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ส่วน หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ภายในกรมสรรพสามิต เพื่อขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายในการนำผลการวิจัยมาใช้ต่อไป

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้รับแบบสอบถามคืนภายในเวลา 10 วัน ได้แบบสอบถามทั้งหมด 262 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ แล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 262 ฉบับ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 (Statistical Package for the Social Science for Window)

เกณฑ์ในการให้คะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 100) จากช่วงคะแนนไว้ 5 ระดับ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์น้อยที่สุด

4.3 หาคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่ม เป็นระบบเดียวกันกับการให้คะแนนความคิดเห็น (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 100) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในเกณฑ์น้อยที่สุด

4.4 การหาค่าสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.5 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในส่วนกลาง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจโดยรวม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
r^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ หรือ Degree of Freedom
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง หรือ Sum of Squares
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง หรือ Mean Squares
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F - Deviation)
sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่เกิดค่า F

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	25	9.5
30 – 39 ปี	101	38.5
40 – 49 ปี	117	44.7
50 ปีขึ้นไป	19	7.3
รวม	262	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
1 – 5 ปี	31	11.8
6 – 10 ปี	57	21.8
11 – 20 ปี	114	43.5
21 ปีขึ้นไป	60	22.9
รวม	262	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 1 – 3	21	8.0
ระดับ 4 – 5	126	48.1
ระดับ 6 – 7	102	38.9
ระดับ 8	13	5.0
รวม	262	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	23.7
ปริญญาตรี	151	57.6
ปริญญาโท	48	18.3
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.4
รวม	262	100.0
รายรับเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	53	20.2
10,001 - 20,000 บาท	167	63.7
20,001 - 30,000 บาท	33	12.6
30,001 บาทขึ้นไป	9	3.4
รวม	262	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 262 คน โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 44.7 รองลงมาอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 38.5 และน้อยที่สุดอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.3 ในจำนวนนี้มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11 - 20 ปี ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.9 และน้อยที่สุดคือระหว่าง 1 - 5 ปี ร้อยละ 11.8 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระดับ 4 – 5 ร้อยละ 48.1 รองลงมาอยู่ในช่วงระดับ 6 – 7 ร้อยละ 38.9 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับ 8 ร้อยละ 5.0 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.6 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 1 คน ร้อยละ 0.4 ส่วนใหญ่มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 63.7 และน้อยที่สุดคือ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.4

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตใน
กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของ
ข้าราชการกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
อายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	3.2287	.3105	ปานกลาง
30 – 39 ปี	3.2042	.4254	ปานกลาง
40 – 49 ปี	3.0938	.5019	ปานกลาง
50 ปีขึ้นไป	3.0461	.6259	ปานกลาง
ประสบการณ์การทำงาน			
1 – 5 ปี	3.2460	.3275	ปานกลาง
6 – 10 ปี	3.1535	.3985	ปานกลาง
11 – 20 ปี	3.1420	.4948	ปานกลาง
21 ปีขึ้นไป	3.0938	.5437	ปานกลาง
ระดับตำแหน่ง			
ระดับ 1 – 3	3.2619	.3673	ปานกลาง
ระดับ 4 – 5	3.0796	.4769	ปานกลาง
ระดับ 6 – 7	3.1642	.4854	ปานกลาง
ระดับ 8	3.4543	.2351	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.0620	.4945	ปานกลาง
ปริญญาตรี	3.1372	.4849	ปานกลาง
ปริญญาโท	3.2839	.3612	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาโท	3.0000	-	ปานกลาง
รายได้			
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.1728	.3921	ปานกลาง
10,001 - 20,000 บาท	3.0975	.5115	ปานกลาง
20,001 - 30,000 บาท	3.2813	.3721	ปานกลาง
30,001 บาทขึ้นไป	3.3854	.1901	ปานกลาง
รวม	3.1458	.4702	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่า ทุกปัจจัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.2287$) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี ($\bar{X} = 3.2042$) ส่วนกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.0461$)

2. ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.2460$) รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.1535$) ส่วนกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 21 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.0938$)

3. ระดับตำแหน่ง ข้าราชการที่มีระดับ 8 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.4543$) รองลงมาคือ ข้าราชการที่มีระดับระหว่าง 1 – 3 ($\bar{X} = 3.2619$) ส่วนข้าราชการที่มีระดับระหว่าง 4 – 5 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.0796$)

4. ระดับการศึกษา ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.2839$) รองลงมาคือ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.1372$) ส่วนข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.0000$)

5. รายได้ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.3854$) รองลงมาคือ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.2813$) ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.0975$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย
ทุกข้อคำถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
การได้ปฏิบัติงานที่ถนัด ตรงตามความรู้ ความสามารถ	3.49	.909	ปานกลาง
ปริมาณงานมีความเหมาะสมสามารถปฏิบัติได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	3.44	.749	ปานกลาง
งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.31	.872	ปานกลาง
การได้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นอิสระเพียงพอต่อ การตัดสินใจ	3.28	.765	ปานกลาง
การบังคับบัญชา			
การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา	3.56	.701	มาก
การได้รับความเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชาในการ พิจารณาความดีความชอบ	3.19	.881	ปานกลาง
การได้รับสิทธิและเสรีภาพจากผู้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติงาน	3.47	.771	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาวางระเบียบ กฎ เกณฑ์ ในการปฏิบัติ งานที่ชัดเจน	3.26	.814	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน			
การได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.54	.824	มาก
การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา	3.76	.774	มาก
การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.63	.760	มาก
การได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากบุคคลอื่นในองค์กร	3.31	.817	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมการทำงาน			
การมีวัสดุ และอุปกรณ์ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานเพียงพอ	2.95	.893	ปานกลาง
การมีสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ทั้งขนาด แสง เสียง และอุณหภูมิ	2.96	.850	ปานกลาง
กฎ ระเบียบ ของราชการไม่ขัดขวางต่อการปฏิบัติงาน	3.13	.715	ปานกลาง
สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก และ คล่องตัวในการเดินทางมาปฏิบัติงาน	3.48	.820	ปานกลาง
ความก้าวหน้าของงาน			
ตำแหน่งหน้าที่เปิดโอกาสให้ได้ศึกษาต่อ/อบรม/สัมมนา	3.26	.871	ปานกลาง
ลักษณะงานที่รับผิดชอบเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.03	.886	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน	3.34	.873	ปานกลาง
การได้รับความก้าวหน้าในงานดีกว่าหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกัน	2.98	.864	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลตอบแทนและประโยชน์ที่ก่อคุณ			
ผลตอบแทนความดีความชอบของหน่วยงานโปร่งใสและยุติธรรม	2.87	.828	ปานกลาง
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	2.84	.853	ปานกลาง
การจัดสวัสดิการอื่น ๆ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ	2.60	.809	ปานกลาง
ความก้าวหน้าของตำแหน่งในสายงานที่ทำมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับสายงานอื่น	2.82	.863	ปานกลาง
นโยบายการบริหารงานขององค์กร			
มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติสม่ำเสมอ	2.70	.877	ปานกลาง
มีการกระจายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่	2.98	.783	ปานกลาง
มีการวางแผนทางการวัดผลและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน	2.77	.848	ปานกลาง
มีการพัฒนาข้าราชการ และใช้เทคนิค วิธีการ ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติและความจำเป็นในการทำงานของข้าราชการ	2.91	.809	ปานกลาง
แนวทางการบริหาร			
การเป็นองค์กรที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม (Modern)	2.89	.892	ปานกลาง
ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	2.98	.793	ปานกลาง
ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)	2.95	.781	ปานกลาง
ความโปร่งใส (Transparency)	2.98	.821	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ในรายข้อคำถาม พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ในรายข้อแล้วส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้วพบดังนี้

1. ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.63$) และการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ
2. ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดสวัสดิการอื่น ๆ อย่างเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 2.60$) รองลงมา ได้แก่ มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.70$) และมีการวางแนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย
ด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.3798	.6328	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.3721	.6484	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.5601	.6270	มาก
สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.1298	.5768	ปานกลาง
ความก้าวหน้าของงาน	3.1508	.7120	ปานกลาง
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	2.7824	.6451	ปานกลาง
นโยบายการบริหารงานขององค์กร	2.8416	.6733	ปานกลาง
แนวทางการบริหาร	2.9494	.6990	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.1458	.47018	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการกรม
สรรพสามิตมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อพิจารณารายปัจจัย
แล้ว พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่ข้าราชการกรมสรรพสามิตเห็นด้วย
ในระดับเกณฑ์มาก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจในการทำงาน
ของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	r	r ²
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.688**	.473**
การบังคับบัญชา	.757**	.573**
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	.676**	.457**
สภาพแวดล้อมการทำงาน	.561**	.315**
ความก้าวหน้าของงาน	.812**	.660**
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	.776**	.603**
นโยบายการบริหารงานขององค์กร	.792**	.627**
แนวทางการบริหาร	.681**	.464**

จากตารางที่ 4.5 เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าของงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหารงานขององค์กร และแนวทางการบริหาร กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ความก้าวหน้าของงาน ($r^2 = .660$) นโยบายการบริหารงานขององค์กร ($r^2 = .627$) และผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ($r^2 = .603$)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจโดยรวม

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำแนกตามระดับอายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง การศึกษา และรายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.023	.341	1.552	.202*
ภายในกลุ่ม	258	56.677	.220		
รวม	261	57.700			
ประสบการณ์การทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3	.479	.160	.719	.541*
ภายในกลุ่ม	258	57.221	.222		
รวม	261	57.700			
ระดับตำแหน่ง					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.107	.702	3.260	.022*
ภายในกลุ่ม	258	55.593	.215		
รวม	261	57.700			
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.383	.461	2.111	.099*
ภายในกลุ่ม	258	56.317	.218		
รวม	261	57.700			
รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.550	.517	2.375	.071*
ภายในกลุ่ม	258	56.149	.218		
รวม	261	57.700			

จากตารางที่ 4.6 ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบค่าสถิติ F ที่คำนวณได้ กับค่าสถิติ F ที่เปิดได้จากตาราง F (d.f., n) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อกำหนดขอบเขตการยอมรับสมมติฐาน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. อายุไม่มีความแตกต่าง
2. ประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่าง
3. ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่าง
5. รายได้ไม่มีความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปเสนอเป็น 3 หัวข้อ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1.1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ในกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และปัจจัยเชิงจิตซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าของงาน ผลตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายการบริหารงานขององค์กร และแนวทางการบริหาร และมีตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพสามิต ระดับ 1-8 ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย/งาน นักวิชาการ ผู้อำนวยการส่วน และผู้อำนวยการกอง

ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 759 ราย โดยมีขนาดตัวอย่าง กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เป็นจำนวน 262 ราย

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 4 กลุ่ม โดยแยกตามระดับตำแหน่ง และสุ่มตัวอย่างข้าราชการจากแต่ละชั้นภูมิ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบระบบ

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการกรมสรรพสามิต และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แนะนำ เพื่อนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้มีความตรงและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหา หลังจากนั้นได้นำไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าเท่ากับ 0.996 โดยแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS 11.0 for Window ดังนี้

- 1) หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร
- 3) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation) ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1.3.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 262 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 44.7 กลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุดคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.3 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่มี

ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11 - 20 ปี ร้อยละ 43.5 ประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปีมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 11.8 ส่วนระดับตำแหน่ง 4 - 5 มีมากที่สุด ร้อยละ 48.1 น้อยที่สุดคือระดับ 8 ร้อยละ 5.0 การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 57.6 และส่วนน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาโทเพียงร้อยละ 0.4 ส่วนใหญ่มีรายรับเฉลี่ยเดือนละ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 63.7 และน้อยที่สุดมีรายรับเฉลี่ยเดือนละ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.4

1.3.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
- 2) กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี อยู่ในตำแหน่งระดับ 8 มีการศึกษาระดับปริญญาโท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป
- 3) กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป อยู่ในตำแหน่งระดับ 4 - 5 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทขึ้นไป

1.3.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ย
 - (1) ในรายชื่อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา สำหรับข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดคือ การจัดสวัสดิการอื่น ๆ อย่างเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือ มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติสม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการวัดผลและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน
 - (2) เมื่อสรุปเป็นปัจจัยแต่ละด้านแล้ว ข้าราชการกรมสรรพสามิตมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้ว

ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ปัจจัยความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล การบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แนวทางการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร และผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

1.3.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจโดยรวม เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร พบว่า

- 1) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 -39 ปี 40 - 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการกรมสรรพสามิตทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน แยกตามกลุ่ม 1-5 ปี 6-10 ปี 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการกรมสรรพสามิตทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีระดับตำแหน่งตามกลุ่มระดับ 1-3, 4-5, 6-7 และระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี จนถึงสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 5) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการกรมสรรพสามิตทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตใน

กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว กลุ่มบุคคลที่ให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป อยู่ในตำแหน่งระดับ 4 - 5 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพสามิตจึงควรเสริมแรงจูงใจให้แก่บุคคลกลุ่มนี้โดยเร็ว ทั้งความก้าวหน้า ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล อย่างไรก็ตาม คะแนนความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมก็ยังไม่ค่อยมากเท่าใดนัก จึงควรที่จะหมั่นตรวจสอบและติดตามการสร้างเสริมทุกปัจจัยในทางบวกให้ตอบสนองตามความต้องการของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องต่อไป

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการกรม

สรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

2.2.1 ผลคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของการวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือ ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล โดยเฉพาะในข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่ข้าราชการ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของข้าราชการ และปัจจัยที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำในลำดับต่อมา คือ นโยบายและการบริหารงาน โดยเฉพาะในข้อคำถามเกี่ยวกับการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติ และแนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ

กรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าของงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหารงานขององค์กร และแนวทางการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีเพียง 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับดังนี้ ความก้าวหน้าของงาน

นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล หมายความว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าของงานเป็นอันดับแรก เพราะหากกรมสรรพสามิตให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแก่ข้าราชการ จะเป็นผลให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเงินเดือน และสวัสดิการ ก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ปัจจัยด้านนี้จึงเป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านอื่นก็ยังคงมีความสำคัญเช่นกัน แต่อยู่ในระดับรองลงมา ได้แก่ นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล การบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แนวทางการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ ดังนั้น ถ้ากรมสรรพสามิตเล็งเห็นความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดแก่ข้าราชการโดยทั่วกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต และการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตแล้ว ผู้บริหารของกรมสรรพสามิตจึงควรสร้างโอกาส และสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้เกิดแก่ข้าราชการ อย่างมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และยุติธรรม

2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรม

สรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

2.3.1 จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการที่อายุน้อยคือต่ำกว่า 30 ปี เพิ่งเริ่มเข้ารับราชการ อยู่ในช่วงการเรียนรู้งานและเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับกลาง ต้องใช้เวลาในการศึกษางานในหน้าที่รับผิดชอบ แต่เมื่อได้ปฏิบัติงานนานขึ้น ทำงานได้คล่องตัวขึ้น แต่ไม่ได้รับความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เพิ่มขึ้น ยังคงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยิ่งใกล้เวลาเกษียณอายุราชการ ถึงแม้จะมีระดับตำแหน่งสูงขึ้น แต่บทบาทในหน้าที่การงานจะลดลง เพราะมีคนรุ่นใหม่เข้าแทรกแซง ระดับความพึงพอใจในการทำงานถูกบั่นทอนลงไปบ้าง ทำให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรอนงค์ แฟงสม, ร.ต.อ.หญิง (2544: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล พบว่า อายุของข้าราชการตำรวจที่แตกต่างกันไม่มีผลกับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

2.3.2 จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีความคาดหวังในผลตอบแทนและความก้าวหน้ามีน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อมีประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จจะสะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่ความพึงพอใจก็เริ่มลดลงทีละน้อยตามลำดับ อันเนื่องมาจากความต้องการในปัจจุบันด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ แต่ไม่ได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจในการทำงานยังคงอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลางไม่ถึงกับแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สันติ มีศิริ, พ.ต.ต. (2544: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันไม่มีผลกับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

2.3.3 จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการระดับ 1-3 มีค่าสูงกว่าของข้าราชการระดับ 4-5 และ 6-7 แต่น้อยกว่าของข้าราชการระดับ 8 อาจมีสาเหตุมาจาก ข้าราชการที่อยู่ในระดับ 1-3 เป็นข้าราชการบรรจุใหม่หรือเริ่มต้นการทำงาน มีระดับตำแหน่งที่ยอมรับได้ตั้งแต่เริ่มต้นรับราชการ ตามกฎเกณฑ์ของข้าราชการพลเรือน แต่เมื่อทำงานนานขึ้น อายุมากขึ้น ประสบการณ์การทำงานสูงขึ้น แต่ไม่ได้รับความก้าวหน้าไปสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น คือ ข้าราชการระดับ 4-5 และ 6-7 เพราะจะต้องสอบเลื่อนระดับ และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เมื่อไม่สามารถเลื่อนระดับได้ ความพึงพอใจในการทำงานจึงลดลง แต่เมื่อข้าราชการท่านใดได้เลื่อนสู่ระดับ 8 ซึ่งในกรุงเทพมหานครมีเพียง 23 ราย จากจำนวนรวมทั้งหมด 759 ราย แล้ว ถือว่า ข้าราชการกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ณ ระดับหนึ่ง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับที่สูงกว่าระดับใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นกัศวรณ ภูเจริญ (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบริหาร พบว่า ข้าราชการกรมวิชาการเกษตรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.3.4 จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการที่จบการศึกษาในแต่ละระดับใกล้เคียงกันมาก อันเนื่องมาจาก ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จะมีภาระหน้าที่รับผิดชอบที่ไม่มาก

เกินไปเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ๆ ซึ่งรู้สึกเป็นเกียรติและมีความภาคภูมิใจต่อสิ่งตอบแทนที่ได้รับ แต่สำหรับผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ถึงแม้จะมีความรู้สูงกว่ามีความก้าวหน้ารวดเร็วกว่า แต่อัตราเงินเดือนที่ได้รับก็น้อยกว่าการทำงานอิสระหรืองานเอกชนมาก ทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับผู้จบการศึกษาในระดับอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนียา ปัญญาแก้ว (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการครูที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.5 จากการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มรายได้ในทุกกลุ่มอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลางที่ใกล้เคียงกัน อันเนื่องมาจากข้าราชการที่มีรายได้น้อยมีการใช้จ่ายน้อย จะพอใจกับรายได้ที่ได้รับ ซึ่งใกล้เคียงกับข้าราชการที่มีรายได้สูงที่มีการใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นในสัดส่วนของรายได้ที่ได้รับ กับหน้าที่การงานและภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สฤณีพงษ์ กัณศิริ, ร.อ. (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการกรมณฑลทหารบกที่ 11 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจแล้ว กรมสรรพสามิตยังมีโอกาสสร้างสรรค์บุคลากร ส่งเสริม และสนับสนุนปัจจัยในด้านต่าง ๆ ให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่หน่วยงานกรมสรรพสามิตในภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล และกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต การตรวจสอบป้องกัน และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอให้กรมสรรพสามิตดำเนินการในด้าน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และการธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ โดยใช้หลัก STARS ดังนี้

3.1.1 S – Selection เป็นการคัดเลือก สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้าทำงานที่ตรงกับความรู้ ความชำนาญ ในหน่วยงานและในเวลาที่เหมาะสม (To put the right man into the right job at the right time)

3.1.2 T - Training การฝึกอบรมมุ่งเพาะความสามารถและศักยภาพของบุคคล

3.1.3 A - Appraisal การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบคุณธรรมที่มีความถูกต้อง และยุติธรรม

3.1.4 R - Remuneration การจัดหาผลตอบแทนและสวัสดิการให้ข้าราชการ มีความพึงพอใจ

3.1.5 S - Safety การจัดดูแลให้มีความปลอดภัย ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและความเสี่ยงในการทำงาน และมีสภาพแวดล้อมที่สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

3.2 ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูล และการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

3.2.1 ผู้บริหารควรพิจารณา ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความก้าวหน้า และผลตอบแทน โดยใช้หลักความเสมอภาค และยุติธรรม

3.2.2 ผู้บริหารควรใช้หลักความเป็นผู้นำ ปกครองบังคับบัญชาอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหลักคุณธรรม และเน้นย้ำการทำงานเป็นทีม

3.2.3 ผู้บริหารควรมีการชี้แจงนโยบายให้ข้าราชการรับรู้อย่างทั่วถึง และนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันด้วย ดังนั้น จึงขอแนะนำให้ดำเนินการดังนี้

3.3.1 สร้างโอกาสการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ให้มีความเสมอภาคกัน โดยเฉพาะสายวิชาการและสายบริหาร ควรใช้กฎเกณฑ์ด้วยความเสมอภาค และยุติธรรม ตามที่

ก.พ.กำหนดเป้าหมายไว้ให้เติบโตกันไปคนละด้าน คนละทาง ตามหน้าที่รับผิดชอบ ไม่โยกย้าย สลับไปมาทำให้เกิดการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3.3.2 ใช้นโยบายการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร (Promotion from within, PFW) เป็นหลัก เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3.4 ในการวิจัยครั้งต่อไป

3.4.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการกรมสรรพสามิตทั้งหมด และนำผลมาเปรียบเทียบกันทุกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหาร เห็นในภาพรวม และสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

3.4.2 ควรศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการกรมสรรพสามิต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข **พฤติกรรมองค์การ** กรุงเทพมหานคร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2535
- การคลัง, กระทรวง กรมสรรพสามิต **แผนแม่บทการพัฒนาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
ปีงบประมาณ 2543 – 2547** 2541
- ชูชาติ ศิวกาญจน์ **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติในโรงเรียน
นายร้อยตำรวจ** รายงานการวิจัย ส่วนวิชาสังคมศาสตร์ทั่วไป กองบังคับการ
วิชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ 2538
- ธनिया ปัญญาแก้ว “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด
เชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและ
การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2541
- นภัสวรรณ ภูเจริญ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิชาการเกษตร
ในส่วนกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบริหาร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542
- เน่งน้อย พงศ์สามารถ **จิตวิทยาอุตสาหกรรม** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ 2529
- บุญชม ศรีสะอาด **การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2535
- บุรณินทร์ ศิริโพธิสมพร "ความพึงพอใจในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542
- ปภาวดี คลยจินดา **เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 8-15**
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2528
- ประวิง รุ่งประพันธ์ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่ โรงเรียนเอกชน
อาชีวศึกษา" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง 2538
- ภิญโญ สาธร **หลักการบริหารการศึกษา** กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2516

- ภัทรวรรณ ลำดี "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ในสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2544
- มานัส จงวิมานสินธุ์, ร้อยตำรวจเอก "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด
กองกำกับการวิทยาการเขต 3" ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2541
- ราณี อธิชัยกุล, ดร. "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* ล. 1 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์ มสธ. 2543
- วไลพร เก่งธัญการ "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการศึกษาเฉพาะกรณี
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญา
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542
- วิสุทธ์ วงศ์วุฒิ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
และสาขา" ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา 2541
- วัลลภ แดงใหญ่, พันเอก "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่า
สังกัดกองทัพบก" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
- สรรพสามิต, กรม กองการเจ้าหน้าที่ [ออนไลน์] *ระบบสารสนเทศข้าราชการพลเรือน DPIS II*
ฐานข้อมูลข้าราชการกรมสรรพสามิต [เข้าถึง 6 มิถุนายน 2546]
- _____. ศูนย์สารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศ *สถิติรายได้กรมสรรพสามิตรวมทุกประเภท*
Available: <http://www.exd.go.th/rev/rev0206.htm> [Access August 1, 2003]
- สถิตย์พงษ์ กันศิริ, ร้อยเอก "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารใน
กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542
- สันติ มีศิริ, พันตำรวจโท "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด
สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2544

- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ **เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์** ต. 1-2 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2543
- _____ .**เอกสารการสอนชุดวิชาวิทยานิพนธ์** นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544
- _____ .สำนักวิชาการ ฝ่ายบัณฑิตศึกษา **คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์** ฉบับปรับปรุง นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
- สุวรรณ ภูติวณิชย์ "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541
- เสถียรภาพ พันธุ์ไฟโรจน์ “หน่วยที่ 8 ปรัชญาและแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์** ต. 2 สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์ มสช. 2543
- อภิชัย ธิอามาตย์, พันตำรวจโท "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวน ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542
- อรอนงค์ แฟงสม, ร้อยตำรวจเอกหญิง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544
- Bandura, Albert. *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall 1977.
- Herzberg, Frederick. "One More Time : How Do you Motivate Employees?" *Managing People and Organization*, John J. Gabarro Boston : Harvard Business School Publications, USA, 1992, : 159-178.
- Herzberg F. Mausner, B. and Synyderman, B. *The Motivation to work*. New York : John Wiley., 1959.
- Locke, Edwin A. and Gary P. Latham. *A Theory of goal setting and Task Performance*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1990.

Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers, 1954.

Secord, Paul, F. and Backman, Carl W. *Social Psychology*. New York : John Wiley & Sons., 1964.

Vroom, Victor H. *Work and Motivation*. New York : John Willy and Sons., 1964.

Wahba, Susanne patterson. *Libraian Job Satisfaction, Motivation and Performance : An Empirical Test of Two Alternative Theories*. Dissertation Abstracts International. 38 (May 1978): 6376-A.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ กรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้มากที่สุด จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงตามความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน จำนวน 5 หน้า ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	5 ข้อ
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน	32 ข้อ

โปรดส่งคืน ไม่เกินวันที่

ที่คุณวรารัณดา ชาลุตีร์วัฒน์ โทร. 4231 – 2 ฝ่ายระบบงาน ศูนย์สารสนเทศ ชั้น 4

*****ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง*****

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของข้าราชการกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | คำชี้แจง | โปรดกาเครื่องหมาย \checkmark ใน () หน้าข้อความหรือคำ
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด | สำหรับผู้วิจัย |
|-------------------------|--|---|
| | | 1 2 3
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 1. อายุ | | 4 <input type="checkbox"/> |
| | () ต่ำกว่า 30 ปี | () 30 - 39 ปี |
| | () 40 - 49 ปี | () 50 ปีขึ้นไป |
| 2. ประสบการณ์การทำงาน | | 5 <input type="checkbox"/> |
| | () 1 - 5 ปี | () 6 - 10 ปี |
| | () 11 - 20 ปี | () 21 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับตำแหน่ง | | 6 <input type="checkbox"/> |
| | () ระดับ 1 - 3 | () ระดับ 4-5 |
| | () ระดับ 6 - 7 | () ระดับ 8 |
| 4. ระดับการศึกษา | | 7 <input type="checkbox"/> |
| | () ต่ำกว่าปริญญาตรี | () ปริญญาตรี |
| | () ปริญญาโท | () สูงกว่าปริญญาโท |
| 5. รายรับเฉลี่ยต่อเดือน | | 8 <input type="checkbox"/> |
| | (เงินเดือน + เงินประจำตำแหน่ง + O.T. + รายได้พิเศษอื่น ๆ) | |
| | () น้อยกว่า 10,000 บาท | () 10,001 - 20,000 บาท |
| | () 20,001 - 30,000 บาท | () 30,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของท่าน ว่ามีอยู่ในระดับใดและโปรดกาเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ตามที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน
ระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับ**มากที่สุด**
4 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับ**มาก**
3 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับ**ปานกลาง**
2 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับ**น้อย**
1 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับ**น้อยที่สุด**

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
(0) ท่านมีอิสระในการทำงานในหน่วยงานนี้		\surd			

จากตัวอย่าง หมายความว่า ท่านมีอิสระในการทำงานในหน่วยงานนี้ในระดับความพึงพอใจ "มาก"

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้ วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานที่ถนัด ตรงตาม ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่						9 <input type="checkbox"/>
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา						10 <input type="checkbox"/>
3. งานที่ท่านปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์						11 <input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)						
4. ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นอิสระ เพียงพอต่อการตัดสินใจ						12 <input type="checkbox"/>
ด้านการบังคับบัญชา						
5. ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา						13 <input type="checkbox"/>
6. ท่านได้รับความเสมอภาคจากผู้บังคับ บัญชาในการพิจารณาความดีความชอบ						14 <input type="checkbox"/>
7. ท่านได้รับสิทธิและเสรีภาพจากผู้บังคับ บัญชาในการปฏิบัติงาน						15 <input type="checkbox"/>
8. ผู้บังคับบัญชาวางระเบียบ กฎ เกณฑ์ ใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน						16 <input type="checkbox"/>
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน						
9. ท่านได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						17 <input type="checkbox"/>
10. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่าน สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วม งานได้เสมอ						18 <input type="checkbox"/>
11. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน						19 <input type="checkbox"/>
12. ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือใน การปฏิบัติงานจากบุคคลอื่นในองค์กร						20 <input type="checkbox"/>
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน						
13. มีวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานเพียงพอ						21 <input type="checkbox"/>
14. สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ทั้งขนาด แสง เสียง และอุณหภูมิ						22 <input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน(ต่อ)						
15. กฎ ระเบียบ ของราชการ ไม่ขัดขวางต่อ การปฏิบัติงาน						23 <input type="checkbox"/>
16. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวกและ คล่องตัวในการเดินทางมาปฏิบัติงาน						24 <input type="checkbox"/>
ด้านความก้าวหน้าของงาน						
17. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ได้ ศึกษาต่อ/อบรม/สัมมนา						25 <input type="checkbox"/>
18. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบเปิด โอกาส ให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น						26 <input type="checkbox"/>
19. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีความก้าว หน้าในงาน						27 <input type="checkbox"/>
20. ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกัน						28 <input type="checkbox"/>
ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล						
21. ผลตอบแทนความดีความชอบของ หน่วยงาน โปร่งใสและยุติธรรม						29 <input type="checkbox"/>
22. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณ งานและความรับผิดชอบของท่าน						30 <input type="checkbox"/>
23. หน่วยงานท่านได้จัดสวัสดิการอื่น ๆ อย่าง เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ						31 <input type="checkbox"/>
24. ความก้าวหน้าของตำแหน่งในสายงาน ท่านมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับ สายงานอื่น						32 <input type="checkbox"/>
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
25. มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนว ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ						33 <input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้ วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ด้านนโยบายและการบริหารงาน(ต่อ)						
26. มีการกระจายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่						34 <input type="checkbox"/>
27. หน่วยงานท่านได้วางแนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน						35 <input type="checkbox"/>
28. มีการพัฒนาข้าราชการ และใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมกับคุณสมบัติและความจำเป็นในการทำงานของข้าราชการ						36 <input type="checkbox"/>
ด้านแนวทางการบริหารแบบมีอาชีพ:MEET						
29. การเป็นองค์กรที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Modern) เช่น การรับ-ส่งหนังสือเวียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบ e_Office e_Audit						37 <input type="checkbox"/>
30. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การพัฒนาระบบการกำกับติดตามการจัดเก็บภาษี เป็นต้น						38 <input type="checkbox"/>
31. ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) เช่น การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) และระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น						39 <input type="checkbox"/>
32. ความโปร่งใส (Transparency) เช่น การประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่ของกรมสรรพสามิตผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งผ่านเครือข่าย Internet เป็นต้น						40 <input type="checkbox"/>

*****ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางวรางคณา ชาญศิริวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	29 กันยายน 2503
สถานที่เกิด	เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (บริหารธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2523
สถานที่ทำงาน	กรมสรรพสามิต
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายระบบงาน ศูนย์สารสนเทศ