

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
กรมศิลปากร

นายบุญส่ง กิ่งแก้ว

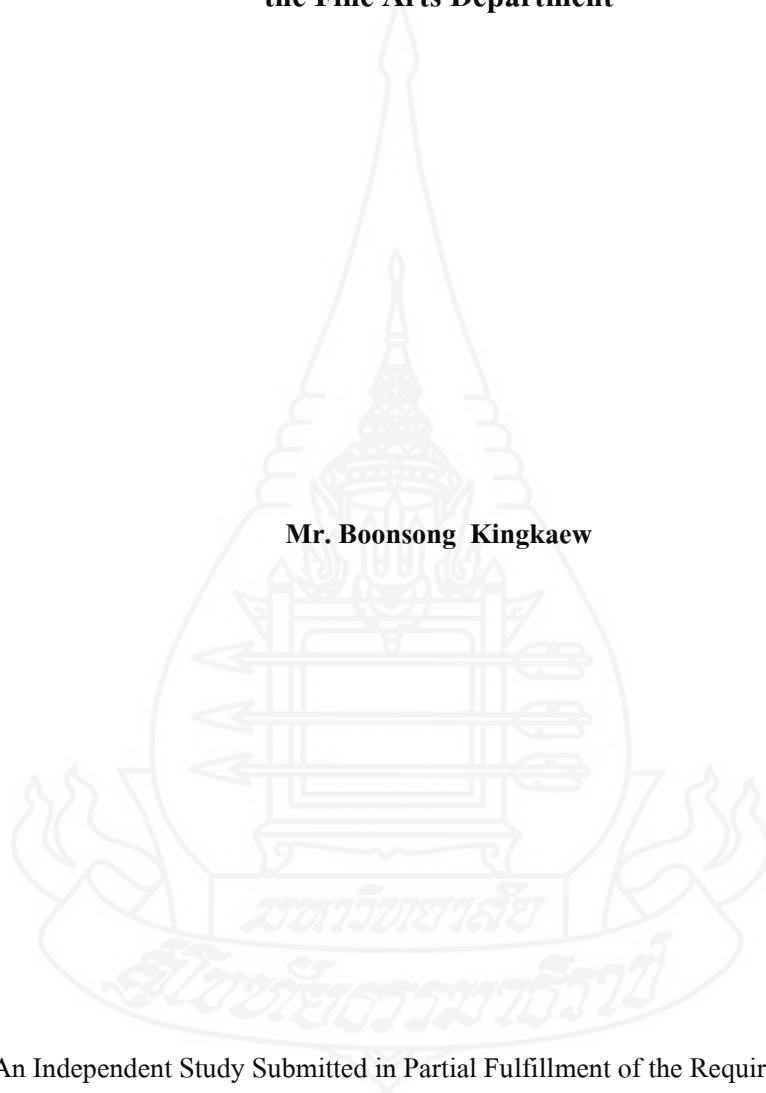


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Factors Affecting the Performance of Finance and Accounting Officers in
the Fine Arts Department**

Mr. Boonsong Kingkaew



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

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน
และบัญชี กรมศุลกากร
ชื่อและนามสกุล นายบุญส่ง กิ่งแก้ว
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์รัชฎ์ธรรม วิศวกรรมวัฒน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

มีชัย วัฒนคุณวัฒน์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์รัชฎ์ธรรม วิศวกรรมวัฒน์)

ฉัตร บุญชูธรรม

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูธรรม)

สุริย์ เข้มทอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน
และบัญชี กรมศุลกากร

ผู้ศึกษา นายบุญส่ง กิ่งแก้ว **รหัสนักศึกษา** 2573000367 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชัยยุทธศรี วศวรรณวัฒน์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร (2) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำนวน 152 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติ ทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม และด้านความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง ($R = 0.72$) และสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.51$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัย ผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

Independent Study title: Factors Affecting the Performance of Finance and Accounting Officers in the Fine Arts Department

Author: Mr. Boonsong Kingkaew; **ID:** 2573000367;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study adviser: Thanyaras Wasawanawat, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the performance of finance and accounting officers in the Fine Arts Department; (2) compare the performance of finance and accounting officers in the Fine Arts Department classified by personal factors and (3) study factors affecting the performance of finance and accounting officers in the Fine Arts Department.

Populations in this study were 152 finance and accounting officers in the Fine Arts Department and 110 samples were calculated by Taro Yamane's methodology with stratified and simple random sampling. The instruments for data collection were the online questionnaires with the reliability 0.90, the statistic used to analyze the data were frequency, percentage, means, standard deviation, t-test statistic, one-way ANOVA in case of the difference appearance in statistic, multiple comparison test by Scheffe method and Stepwise multiple regression analysis.

The result of study found that (1) level of the performance of finance and accounting officers in the Fine Arts Department was overall at the high level, (2) the difference of age of finance and accounting officers appeared the difference in operational result with statistical significance at 0.05 level; and (3) factors affecting the performance of finance and accounting officers in the Fine Arts Department were the value and participation and the knowledge and ability respectively, which were positively correlated with the performance at the high level ($R=0.72$) and could predict the performance by 51% ($\text{Adjusted } R^2 = 0.51$) at a significance level of 0.05

Keywords: Factor, Performance, Finance and Accounting Officers,
Fine Arts Department

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ธัญญรัตน์ วศวรรณวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อแก้ไขและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน ๆ ที่คอยช่วยเหลือ และที่สำคัญที่สุดขอขอบคุณร้อยเอกหญิงนุชราพร ทองปลี ที่คอยเป็นกำลังใจและช่วยเหลือให้การดำเนินการศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น กตัญญูตานุชาแก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน แทนคำขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

บุญส่ง กิ่งแก้ว

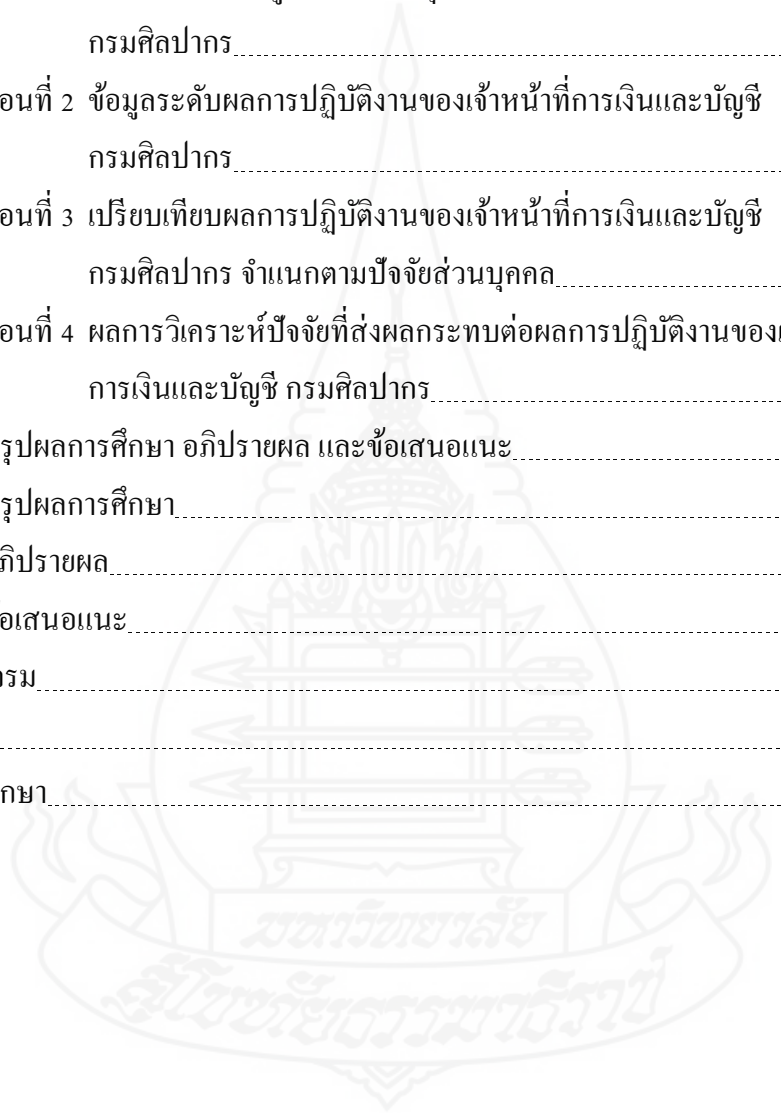
พฤศจิกายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน	11
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร.....	35
ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร.....	38
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	41
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชี กรมศิลปากร.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการศึกษา.....	59
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ประวัติผู้ศึกษา.....	82



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	35
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	35
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร.....	36
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	37
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านการเงินและบัญชี.....	37
ตารางที่ 4.7 ระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ในภาพรวม.....	38
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน.....	38
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	41
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานตามอายุ.....	43
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe จำแนกตามอายุ.....	43
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร.....	44
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร.....	45
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	45
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	46
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามประเภทการดำเนินงาน ด้านการเงินและบัญชี.....	47
ตารางที่ 4.21	สรุปความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกเป็นรายด้าน.....	47
ตารางที่ 4.22	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านลักษณะงาน.....	48
ตารางที่ 4.23	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.24	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เกี่ยวกับด้านนโยบาย และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน.....	50
ตารางที่ 4.25	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ.....	51
ตารางที่ 4.26	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	52
ตารางที่ 4.27	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม.....	53
ตารางที่ 4.28	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง.....	54
ตารางที่ 4.29	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถ.....	55
ตารางที่ 4.30	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ.....	56
ตารางที่ 4.31	การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัย 8 ด้านกับผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร.....	57
ตารางที่ 4.32	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระกับผลการปฏิบัติงาน.....	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ของ Cumming และ Schwab.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศิลปากรเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครอง ป้องกัน อนุรักษ์ บำรุงรักษา พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ส่งเสริม สร้างสรรค์ เผยแพร่ จัดการศึกษา ค้นคว้า วิจัย พัฒนา สืบทอดศิลปะ และ ทรัพย์สินมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อธำรงคุณค่าและเอกลักษณ์ของความเป็นชาติอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมไทยและความมั่นคงของชาติ

กรมศิลปากรมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการบำรุงรักษา อนุรักษ์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ส่งเสริม สร้างสรรค์ และเผยแพร่ศิลปะวิทยาการ และมรดกทางวัฒนธรรมของชาติในด้านพิพิธภัณฑสถาน โบราณคดี โบราณสถาน ภาษาไทย วรรณกรรม ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ นาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ สถาปัตยกรรม และศิลปกรรม การศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อ สืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมด้านการพิพิธภัณฑสถาน โบราณคดี โบราณสถาน ภาษาไทย วรรณกรรม ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ นาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ สถาปัตยกรรม และศิลปกรรม กำกับดูแลการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ลักษณะงานของกรมศิลปากร ประกอบด้วยงานวิชาการและงานด้านทักษะที่ต้องอาศัย การเรียนรู้สืบทอดจากคนรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง ในการดำเนินงานด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของ ชาติ มีทั้งงานที่ต้องดำเนินการเองและงานที่ภาคเอกชน องค์กรต่าง ๆ หรือหน่วยงานรัฐอื่นร่วม ดำเนินการ และมีนโยบายให้ความร่วมมือกับต่างประเทศทั้งในรูปแบบของรัฐต่อรัฐ รัฐต่อองค์กร เอกชนของต่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ

กรมศิลปากรมีหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกระจายอยู่ทั่ว ประเทศ ด้วยภารกิจขององค์กรที่มีค่อนข้างมากจึงมีโครงสร้างบริหารจัดการ ออกเป็นสำนัก ต่าง ๆ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของกรมศิลปากรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้

ซึ่งกลุ่มคลังและพัสดุ กรมศิลปากร ภายใต้สำนักบริหารกลาง มีภารกิจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณของกรมศิลปากรตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษารวมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีประจำอยู่ที่ในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค

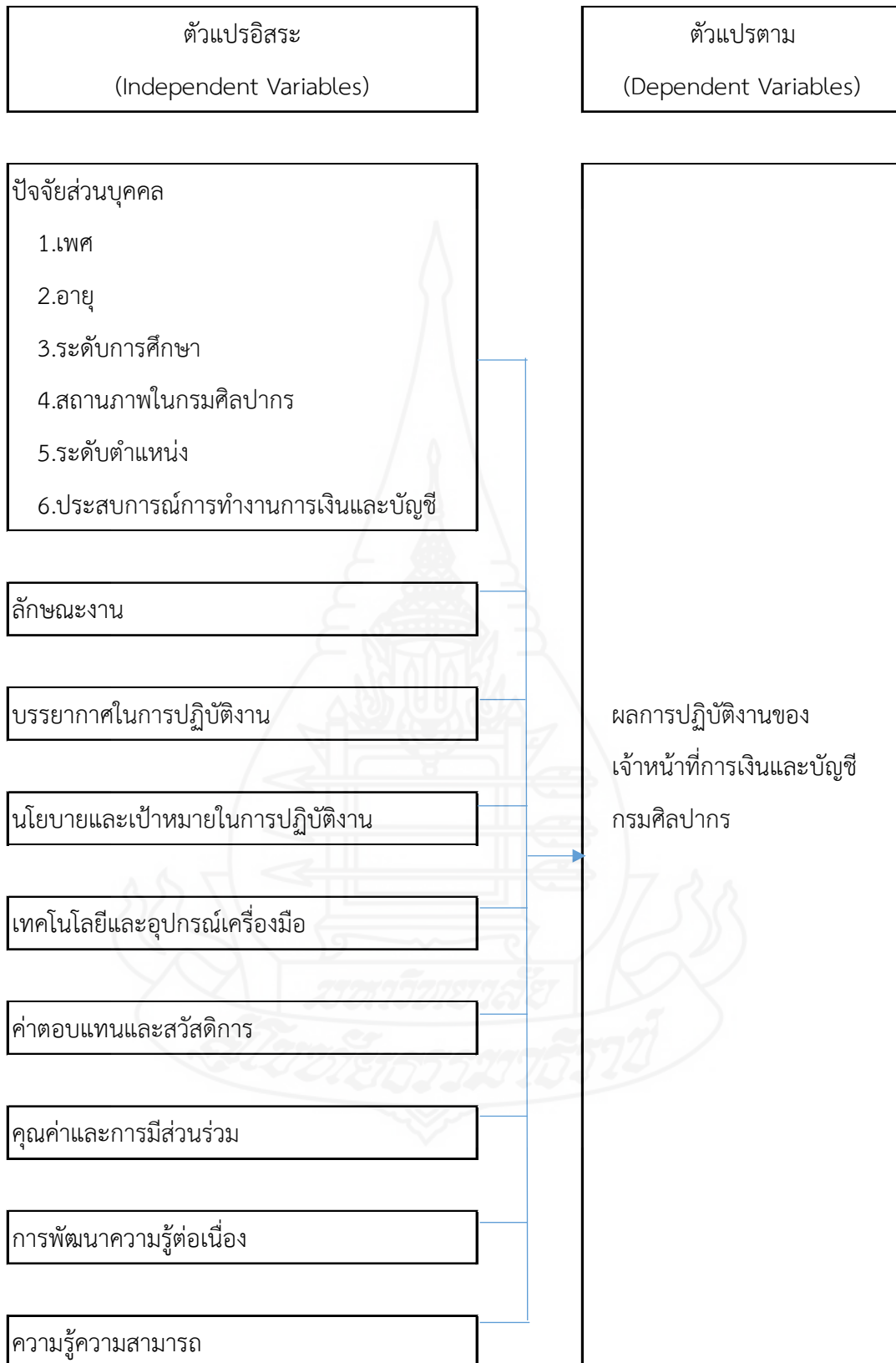
แต่ปัญหาที่พบในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชียังคงพบข้อผิดพลาดต่าง ๆ และยังปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ จากการศึกษาตัวแปรที่อาจจะเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานรวมทั้งส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเองด้วย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม ด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ด้านความรู้ความสามารถ ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญที่จะศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขและพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อหน่วยงานและตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์ก ซึ่งได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี และผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังทำการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 ลักษณะงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และความรู้ความสามารถ ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 152 คน (ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2559)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร มีดังนี้

5.3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

5.3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อ 2

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- (1) ลักษณะงาน
- (2) บรรยากาศในการปฏิบัติงาน
- (3) นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
- (4) เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ
- (5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- (6) คุณค่าและการมีส่วนร่วม
- (7) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง

(8) ความรู้ความสามารถ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล 15 กันยายน ถึง 30 กันยายน 2559

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีของกรมศิลปากร

6.2 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีกรมศิลปากร ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนงานและบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน และเป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในรอบ 6 เดือน โดยจำแนกเป็นด้านการบัญชีการเงินและการบัญชีบริหาร

6.3 ลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในงาน การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

6.4 บรรยากาศในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการเดินทางไปกลับยังสถานที่ทำงาน

6.5 นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หมายถึง นโยบาย เป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

6.6 เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ หมายถึง ความพร้อมของอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน

6.7 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้จากปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง

6.8 คุณค่าและการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมถึงการได้รับการยอมรับ การได้รับคำชื่นชม ความมีคุณค่าต่อองค์กร

6.9 การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง หมายถึง การอบรม การสัมมนา การประชุมเพิ่มเติม ความรู้ทางการเงินและบัญชี จากสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ

6.10 ความรู้ความสามารถ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทางด้านการเงินและบัญชี ระเบียบกระทรวงการคลัง มาตรฐานการบัญชี ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แผนเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

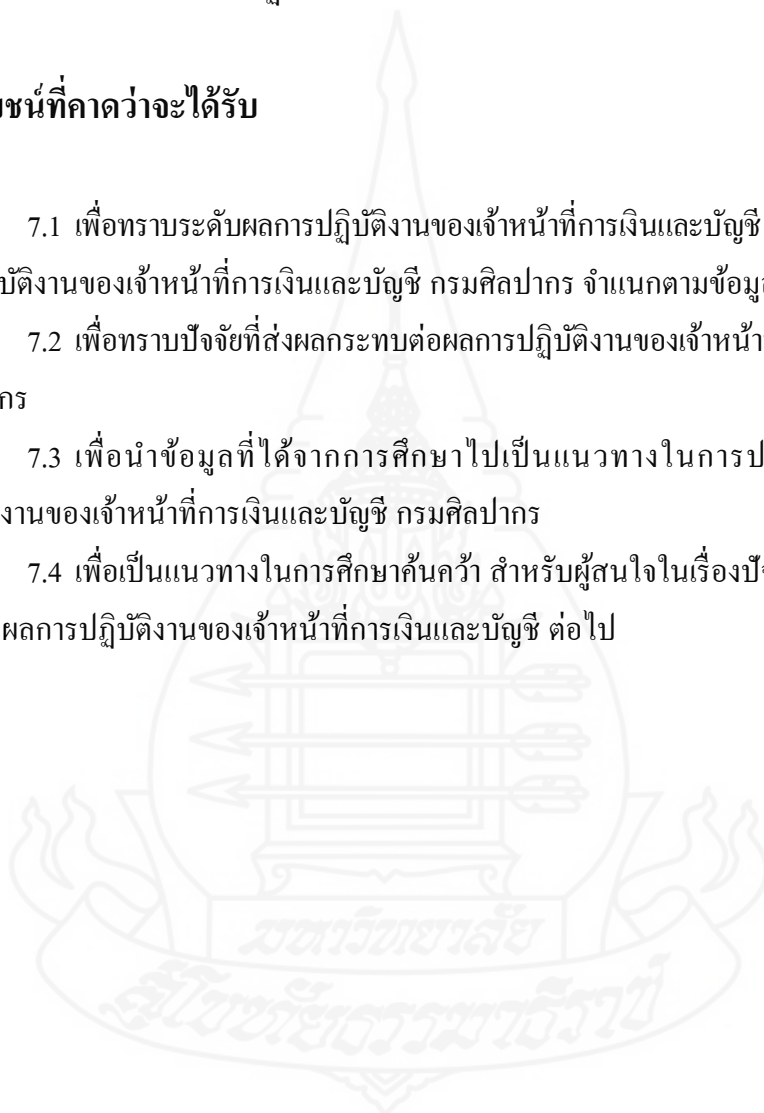
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อทราบระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

7.2 เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

7.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

7.4 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้สนใจในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวรรณกรรม ตำรา เอกสาร บทความ รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจะเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีกรมศิลปากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นได้ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายไว้หรือไม่ และเป็นอย่างไร เมื่อได้ทราบผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นแล้ว จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลได้ทราบถึงความจำเป็นและสามารถกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากร อันจะช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานหรือองค์กรได้ และเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้

เนื่องจากผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดของมนุษย์ ซึ่งผลของการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินประสิทธิผลของแต่ละบุคคล รวมไปถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั่นเอง และได้มีผู้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Walker (1992 : 260) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นการได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย จากหน้าที่การงาน ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลที่ได้รับมาจากความพยายามและความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

Bovee และคณะ (1993 : 10) ได้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ระดับที่องค์กรและแต่ละบุคคล สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

Cascio (1996 : 275) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ผลสำเร็จจากงานที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2526 : 412) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นผลงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจจะทำการประเมินได้จากการเปรียบเทียบกับตัวมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้เพื่อวัดระดับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พร้อมนำไปประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย เลื่อนขั้น อีกทั้งยังรวมถึงการมอบหมายให้ปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรและการสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

อมรา และ กาญจนา (2540 : 181) ได้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ผลของกระบวนการในการพิจารณาประเมินผลงานหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยจะทำการประเมินทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน

ปราณี ภักดีไพบุลย์ผล (2540 : 51) ได้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ผลจากการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยสามารถประเมินได้จากการนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

สิริรัตน์ โกไสยกานนท์ (2541 : 40) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ผลสำเร็จจากการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ รวมถึงความคิด พฤติกรรม ศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยสามารถเปรียบเทียบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เกิดจากความรู้ความสามารถของแต่ละบุคลากร ซึ่งสามารถทำการประเมินได้จากการเปรียบเทียบจากตัวมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ หรือประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีการเงินและการบัญชีบริหาร

กรมบัญชีกลาง (2557 : ๖402) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในยุคปัจจุบันมีแนวโน้มที่รุนแรงมากขึ้น ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งต่างก็ต้องการการทำงานที่มีประสิทธิภาพบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานหรือองค์กรได้กำหนดไว้ รวมไปถึงสามารถรองรับโครงสร้างหรือรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ในส่วนของภาครัฐก็ได้มีการจัดทำเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานทางด้านบัญชี โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรมบัญชีกลางได้พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการมีความต่อเนื่องและเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนสามารถนำรายงานการเงินของส่วนราชการเผยแพร่ออกสู่สาธารณะได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพของการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินของส่วนราชการ รวมไปถึงสามารถคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้อย่างถูกต้องและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการ ประกอบด้วย ด้านการบัญชีการเงินและด้านบัญชีบริหาร ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงิน ประกอบด้วย 7 เรื่อง ดังนี้

เรื่องที่ 1 บัญชีเงินสดในมือและบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนเงินในช่อง “ยอดยกไป” ของบัญชีเงินสดในมือในงบทดลองของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายมียอดเท่ากับข้อมูลในรายงานเงินคงเหลือประจำวันที่ทำตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2553 และส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายมีการจัดทำงบกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารได้ครบทุกบัญชีและทุกเดือน

เรื่องที่ 2 บัญชีพัสดุสินทรัพย์ ในงบทดลองของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายต้องไม่มียอดคงค้าง โดยปรับปรุงเป็นสินทรัพย์รายตัวหรือเป็นค่าใช้จ่าย และส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายมีข้อมูลการประมวลผลค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์รายตัวเป็นประจำทุกเดือน อย่างช้าภายในสิ้นเดือนถัดไป

เรื่องที่ 3 บัญชีพัสดุที่มียอดคงค้าง บัญชีพัสดุในงบทดลองของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายไม่มีจำนวนเงินคงค้างในช่อง “ยอดยกไป”

เรื่องที่ 4 งบทดลองแสดงข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องตามคุณบัญชีปกติทุกบัญชี โดยแสดงตัวเลขถูกต้องตามคุณบัญชีปกติ แสดงบัญชีถูกต้องตามประเภทสินทรัพย์และไม่มีบัญชีที่

เกี่ยวข้องกับส่วนราชการที่มีภารกิจเฉพาะด้าน ส่งรายงานประจำเดือนให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตามกำหนดเวลา รวมถึงปรับปรุงรายการบัญชีตามเกณฑ์คงค้างในระบบภายในกำหนดเวลา

เรื่องที่ 5 งบทดลองระดับหน่วยเบิกจ่าย ส่วนราชการต้นสังกัดระดับหน่วยเบิกจ่ายจัดทำงบทดลองส่งให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินรวมถึงปรับปรุงรายการทางบัญชีภายในกำหนดเวลา

เรื่องที่ 6 การตรวจสอบรายงานงบทดลอง รายงานการเงิน และจัดส่งรายงานการเงิน ส่วนราชการตรวจสอบรายงาน และมีกรณำรายงานเผยแพร่สู่สาธารณะภายในกำหนดเวลา

เรื่องที่ 7 การสนับสนุน ติดตาม ดูแลหน่วยเบิกจ่ายภายใต้สังกัด มีการสนับสนุน ติดตาม ดูแลหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานบัญชีได้ดีขึ้น

ทั้งนี้ให้ส่วนราชการรายงานงานผลการประเมินในรอบ 6 เดือน ตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงินประจำปี

2. เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีบริหาร ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตประจำปีงบประมาณ จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้แล้วเสร็จและรายงานผลตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ขั้นตอนที่ 2 การเปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตระหว่างปีงบประมาณปัจจุบันและปีก่อน ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จัดทำรายงานการเปรียบเทียบและสรุปผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้แล้วเสร็จตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ การลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงกิจกรรมประจำปี พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การรายงานผลการลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงกิจกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 5 การนำข้อมูลต้นทุนมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานนอกเหนือจากการลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงกิจกรรม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แรงจูงใจ

คิตต์ (Kidd, 1973: 101 อ้างถึงในสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2547: 102) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) มาจากคำกริยาในภาษาลาตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” มีความหมายว่า “คือสิ่งที่โน้มน้าวหรือนำพาบุคคลให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติการ” โดยแรงจูงใจคือ แรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรม กำหนดทิศทาง และเป้าหมายพฤติกรรมนั้นด้วย บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายได้อย่างไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่สามารถแสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ (Definition of motive and motivation)

พะยอม วงศ์สารศรี (2541 : 299) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้แสดงออกถึงความต้องการในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวังโดยใช้เครื่องล่อ และการลงโทษ มาเป็นส่วนในการผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

เลวดอนและบิตทา (Loundon and Bitta, 1998: 368) แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะของพลังที่อยู่ภายในตัว ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะแวดล้อม”

เคธลิน อีเวอร์สัน (Kathleen Iverson, 2001: 156) ได้กล่าวว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการกระทำ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรม”

ไรแอน และเดซี (Ryan & Deci, 2001: 68) ให้คำจำกัดความ “การจูงใจ” ว่า หมายถึงการย้ายเคลื่อนที่หรือการกระทำบางอย่างโดยบุคคลที่รู้สึกถึงพลังหรือมีแรงกระตุ้นให้ทำงานจนจบ จะเป็นลักษณะของการมีแรงจูงใจ รวมถึงการกำหนดตนเองให้เกิดแรงจูงใจด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 177) ได้กล่าวว่า “การจูงใจ” (Motivation) หมายถึง การที่สิ่งต่าง ๆ เคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การจูงใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดความต้องการในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงานดังนั้น

บุตรี จารุโรจน์ (2549: 197 อ้างถึงในนงนุช กลิ่นหอม 2554: 11) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่เริ่มต้นจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้ได้รับรางวัลและผลของรางวัลที่ได้รับก็ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ (ตอบสนองความต้องการ) เช่น เมื่อรู้สึกหิว (ความต้องการของมนุษย์) ความหิวก็จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นพลังผลักดันภายใน (แรงจูงใจ) ให้ออกไปหาอาหาร (พฤติกรรม) มีผลทำให้ได้อาหารมา (รางวัล) และท้ายที่สุดทำให้รู้สึกอิ่ม (การตอบสนองความพึงพอใจหรือความต้องการ)

ทวิศักดิ์ สุทกาทิน (2551 : 39) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจหรือตั้งใจของพนักงานในการใช้ศักยภาพหรือขีดความสามารถที่มีอยู่ของตนเองในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จ

ณัฐพงษ์ ชูทัย (2552) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motives) คือ แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย แรงจูงใจ มีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นพลังงานที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม
- 2) เป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรม
- 3) เป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามในการแสดงพฤติกรรม

องค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม คือ ความต้องการ (Needs) และ แรงขับ (Drives)

ความต้องการ หมายถึง สภาวะความขาดแคลนของอินทรีย์ โดยเฉพาะความขาดแคลนทางด้านกายภาพ เช่น การขาดอาหารหรือขาดน้ำ เป็นต้น

แรงขับ หมายถึง สภาวะของการถูกกระตุ้นที่มาจากความต้องการ เช่น การขาดอาหารก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีในเลือด ทำให้เกิดสภาวะแรงขับ (คือ ความหิว) ขึ้น ซึ่งบุคคลจะพยายามลดแรงขับโดยการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีนี้คือ การหาอาหารมารับประทาน การที่จะเข้าใจความหมายของแรงจูงใจได้ดีขึ้น ควรทำความเข้าใจคำศัพท์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Needs)คือ สภาวะอินทรีย์ขาดสมดุล ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อกลับเข้าสู่สมดุลตามเดิม
2. แรงขับ (Drives) หมายถึง แรงผลักดันซึ่งเกิดภายในตัวบุคคล เป็นสภาพที่สืบเนื่องมาจากความต้องการทางกาย ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความต้องการและแรงขับนั้น มักเกิดคู่กันเสมอ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้นจะเป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เรียกว่า แรงขับ

ความต้องการและแรงขับ บางครั้งอาจใช้ในความหมายเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความต้องการทางกายภาพ ซึ่งบางครั้งเรียกว่าแรงขับทางกายภาพ เช่น ความต้องการทางเพศ เป็นต้น แต่บางครั้งก็ใช้ประเด็นที่ว่า แรงขับเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการ

3. การตื่นตัว (Arousal) เป็นสภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยา ค้นพบว่า การตื่นตัวในระดับกลาง จะเป็นผลดีที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

4. การคาดหวัง (Expectancy) คือ การที่บุคคลทายหรือพยากรณ์ล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นในเวลาต่อไป การคาดหวังนี้จะเกิดในกรณีที่บุคคลมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาบ้างแล้ว ได้แก่ การตั้งเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมาย (Goals) เป้าหมายเป็นทิศทางหรือจุดหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรม อันเนื่องมาจาก ความต้องการหรือแรงขับ

5. สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งเร้าที่ชักนำบุคคลให้ทำพฤติกรรมเพื่อ ไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ สิ่งล่อใจ อาจเป็นวัตถุคำพูด สัญลักษณ์ หรือ สิ่งเร้าประเภทอื่น

การจูงใจเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย ๆ คือ ทำให้บุคคลเกิดความต้องการขึ้นมาเสียก่อน จากนั้นหาสิ่งล่อใจเพื่อเป็นเป้าหมายที่จะบอกให้เขารู้ว่าถ้าแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายแล้วจะสามารถสนองตอบต่อความต้องการได้ แต่ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้ว จะพบว่า การที่จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เราร้องขอ นั้น กลับเป็นเรื่องยากและซับซ้อนมาก เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เวลา สถานการณ์ และ ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจของบุคคล

ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2553 : 197) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นกิจกรรมทางจิตวิทยา ที่เป็นการกระทำเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลนั้นทำงานด้วยความเต็มใจอย่างตั้งอกตั้งใจ โดยคำนึงถึงเป้าหมายและคุณภาพของผลงานที่ออกมาเป็นหลัก

ลักษณะพร โรจน์พิทักษ์กุล (2553 : 40) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจและเมื่อได้มีการกระทำโดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะได้รับสิ่งตอบแทนตามแต่ละบุคคลต้องการ โดยมีความพึงพอใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกเพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2553 : 32) กล่าวว่า การจูงใจ คือ กระบวนการในการพยายามชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือปฏิบัติในสิ่งที่ตัวเองต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นกระบวนการในการกระตุ้น ให้บุคลากรกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

เพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) กล่าวว่า การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลิตผลของงาน จะมีคุณภาพดี หรือมีปริมาณมากน้อยเพียงใด มักจะขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานขององค์กรทำงานได้อย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการที่จะจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานแต่ละคนมีการตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรที่แตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปใจความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่มีความสำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมที่จะทำให้ขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น ที่จะกระทำงานให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท "เช้าชาม เย็นชาม" หรือที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Persistence) เป็นสิ่งทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน คิดหาวิธีการที่จะนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเอง มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้ว่างานที่ทำ จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานที่ได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักจะคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ขึ้นไปอีก

3. การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบในการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก็ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางในการดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จได้มากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญก้าวหน้า ของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่กำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้กับชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อคืนรนเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุก ๆ วิธีทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานจนในที่สุดทำให้สามารถค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะไป จากแนวทางแบบเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดได้ว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะถือเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ถึงความสมบูรณ์ ผู้ที่มีลักษณะ ดังกล่าวนี้ มักจะไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

2.3 ลักษณะของแรงจูงใจ

ณัฐพงษ์ ชูทัย (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์นั้นมีมากมายหลายอย่าง ซึ่งเราอาจจะถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมในหลากหลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและ อาหารมา ดื่มนิน สนองความต้องการทางด้านร่างกาย แต่ก็ยังมีความต้องการที่มากกว่านั้น เช่น ความต้องการ ความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ ชื่อเสียง และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ยังต้องการมี อารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกันกับผู้อื่น

นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ จำแนกแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แรงจูงใจทาง กายภาพ หรือ แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) และแรงจูงใจทางจิตวิทยาหรือแรงจูงใจ ทางสังคม (Psychological Motives)

2.3.1 แรงจูงใจทางกายภาพ หรือ แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives)

แรงจูงใจทางกายภาพ หรือ แรงจูงใจทางสรีระ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความ ต้องการจำเป็นทางร่างกาย ซึ่งเป็นความขาด หรือ ความพร่องที่เกิดภายในตัวมนุษย์ เมื่อเกิดความ ขาดขึ้นมนุษย์ก็จะแสดงพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย เพื่อลดความขาดนั้น และทำให้ร่างกายกลับเข้าสู่ สภาวะปกติ หรือ สภาวะสมดุล (Homeostasis) การรักษาสมดุลนี้อาจเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ภายในร่างกาย เช่น เมื่อร่างกายรู้สึกร้อนเกินไป ก็จะมีการหลั่งของเหงื่อเพื่อระบายความร้อน แต่อย่างไรก็ตาม คนเราก็มักแสดงพฤติกรรมต่างๆเพื่อช่วยรักษาสมดุลเหล่านี้ด้วย นอกจากนี้ความ ต้องการจำเป็นทางกายภาพบางอย่างไม่อาจทำให้เกิดสภาวะสมดุลได้โดยกระบวนการภายใน ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จึงมีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบสนองแรงจูงใจทางกายภาพด้วย

เนื่องจากแรงจูงใจทางกายภาพ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการพื้นฐาน จำเป็นของมนุษย์ ซึ่งชีวิตขาดเสียไม่ได้ จึงมักใช้ชื่อเรียกแรงจูงใจชนิดนี้ว่า แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motives) แรงจูงใจทางกายภาพที่สำคัญและมีบทบาทมากต่อพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ ความหิว ความกระหาย และจูงใจที่เกิดจากความต้องการต่อไปนี้ คือ ความต้องการอากาศหายใจ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการอุณหภูมิ ที่เหมาะสม ความต้องการกำจัดของเสียออกจาก ร่างกาย และความต้องการทางเพศ

2.3.2 แรงจูงใจทางจิตวิทยา หรือ แรงจูงใจทางสังคม (Psychological Motives หรือ Social Motives)

แรงจูงใจทางจิตวิทยา หรือ แรงจูงใจทางสังคม เป็นแรงจูงใจที่เกิดความ ต้องการทางจิตใจและสังคม โดยทั่วไปเกิดจากการเรียนรู้และมีพัฒนาต่อเนื่อง จากการที่บุคคลมี ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจทางจิตวิทยานี้ถึงแม้ไม่ได้ตอบสนองก็ไม่มีผลโดยตรงต่อการมี ชีวิตอยู่ แต่มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกและสภาพจิตใจของบุคคล เนื่องจากโดยธรรมชาติของมนุษย์

นั้น ไม่ได้ตื่นตระหนกแสวงหาสิ่งที่ต้องการทางร่างกายเท่านั้น แต่ยังทำพฤติกรรมต่างๆเพื่อแสวงหาความต้องการทางอื่นด้วย เช่น เกียติยศชื่อเสียง อำนาจ และยอมรับนับถือจากผู้อื่น เป็นต้น

2.4 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

เป็นทฤษฎีพื้นฐานและเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักมากที่สุด (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550, น.91) Maslow ได้อธิบายความต้องการของบุคคลที่สามารถเรียงเป็นลำดับชั้นได้จากต่ำไปสูง ดังนี้

2.4.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลำดับชั้นความต้องการ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการน้ำ อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความต้องการทางเพศ ความต้องการพักผ่อน รวมถึงความต้องการปัจจัยสี่ เพื่อความอยู่รอด (Survival) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของคน และคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการอยู่ในระดับนี้มากที่สุด

2.4.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สอง เกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต การได้มีงานทำ การมีบ้านที่อยู่อาศัย การได้รับการปกป้องจากภัยอันตรายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2.4.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สาม เกิดขึ้นเมื่อความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการความรัก การมีเพื่อน การได้รับความเข้าใจ การได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและรู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม

กลุ่มของความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม รวมเรียกว่า ความต้องการที่ขาดแคลนหรือไม่สมบูรณ์ (Deficiency Needs) Maslow มีแนวคิดที่ว่า หากความต้องการเหล่านั้นไม่ได้รับการตอบสนอง คนจะไม่สามารถพัฒนาเป็นคนที่มีสมบูรณ์ได้ (Healthy) ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในทางตรงกันข้าม ความต้องการขั้นสูงอีก 2 ขั้นขึ้นไป คือ ความต้องการได้รับการนับถือ และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองตามความเป็นจริง เรียกว่าเป็นความต้องการ เจริญงอกงาม (Growth Needs) หากความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนอง จะช่วยให้คนเติบโตและพัฒนาศักยภาพของพวกเขาอย่างสูงสุด

2.4.4 ความต้องการได้รับการนับถือ (Esteem Needs) หรือมีคุณค่า รวมถึงการนับถือตนเอง เป็นความต้องการขั้นที่สี่ เกิดเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง การเห็นคุณค่าตนเองมีคุณค่า ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

และต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีเกียรติหรือมีชื่อเสียง องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพ การได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนชั้น การได้รับตำแหน่งที่สูง

2.4.5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองตามความเป็นจริง (Self-Actualization Needs) หรือความต้องการความสำเร็จในชีวิตของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของ Maslow เกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว คือ ความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนตามสภาพที่เป็นจริง เข้าใจถึงความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของตนเอง โดยไม่มีการบิดเบือน พิจารณาตนเองอย่างมีใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งที่ส่วนที่เป็นข้อบกพร่องและส่วนที่เป็นความสามารถที่ดีของตนเอง ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถ และได้พัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง โดยทำเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ Maslow เชื่อว่า คนทุกคนมีความมุ่งหมายในชีวิตเพื่อบรรลุถึง ความสมบูรณ์แบบในระดับนี้ เพื่อเป็นคนโดยสมบูรณ์

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวาง พอสรุปได้ดังนี้ ข้อแรกอาจมีข้อยกเว้นเรื่องการเรียงลำดับความต้องการ เนื่องจากการเรียนรู้ การอบรม สังคม วัฒนธรรมและบุคลิกภาพ ข้อที่สองความต้องการอาจซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่ง อาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นก็อาจจะเกิดขึ้นได้พร้อม ๆ กัน และข้อสุดท้าย ทฤษฎีนี้ใช้ได้กับคนที่อยู่ในสภาพปกติ และสังคมที่เจริญแล้ว

2.5 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (1959 : 71-79) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) **ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors)** คือปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเนื้องาน (Job Content) และการทำงาน ได้แก่

(1) **ลักษณะของงาน** คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย งานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรืออาจจะเป็นงานที่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง

(2) **ความรู้สึกรับการยอมรับ** คือ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน

(3) **ความสำเร็จในงาน** คือ การทำงานสำเร็จเรียบร้อยตามเป้าหมายก็ทำให้เกิดความรู้สึกรับพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

(4) *ความรับผิดชอบต่องาน* คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับผิดชอบในงานและมีอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

(5) *โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต* คือ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่และได้รับความก้าวหน้า

ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และนำไปสู่ความพยายามในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและความพยายามให้กับองค์กรบรรลุตามเป้าหมาย และช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น การเพิ่มความท้าทาย ความมีอิสระ และความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นต้น

2) *ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors)* เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่หากขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน (Job Context) ได้แก่

(1) *นโยบายและการบริหารงานขององค์กร* คือ การบริหารงานขององค์กรแนวทางในการดำเนินงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) *ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา*

(3) *เงินเดือน* คือ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน

(4) *ความมั่นคงในงาน* คือ ความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพที่ทำงาน

(5) *สภาพแวดล้อมในการทำงาน* คือ บรรยากาศในการทำงาน เช่น อากาศ แสง ระยะเวลาในการทำงาน เสียงรบกวน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

(6) *ความเป็นอยู่ส่วนตัว* คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีซึ่งเป็นผลมาจากงานของเขา เช่น การถูกโยกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในสาขาอื่นที่ไกลขึ้น เป็นต้น

(7) *การปกครองบังคับบัญชา* คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

(8) *ฐานะของอาชีพ* คือ อาชีพนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ปัจจัยเหล่านี้แม้มีอยู่แต่ก็จะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่หากว่าจัดให้ไม่เพียงพอหรือขาดหายไปก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กรได้ และถึงแม้จะมีมากจนเกินพอดีก็ไม่สามารถที่จะจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้เท่านั้น

2.6 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคิลล์แลนด

ทฤษฎีของ David I. McClelland (Motivation : 2012) จะมุ่งเน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่จะทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ โดยไม่ได้หวังรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งความต้องการในความสำเร็จนี้ในมุมมองของการทำงานจะหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุดในและสำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อสามารถทำสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดมีพนักงานที่แรงจูงใจจำนวนมากก็จะทำให้มีความเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

David I. McClelland ได้ทดลองใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ ซึ่งแบบทดสอบ TAT จะใช้เทคนิคในการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยจึงสรุปคุณลักษณะของคนที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากการทดสอบ TAT ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement : nach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีที่สุดในเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานท้าทาย มีความสามารถในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation : naff) เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้สูงจะชอบสถานการณ์ที่แสดงออกถึงการร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power : npower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะมีความกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยผลจากการศึกษายังพบว่าพนักงานที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักมีความต้องการที่จะทำงานในรูปแบบ 3 ประการดังนี้

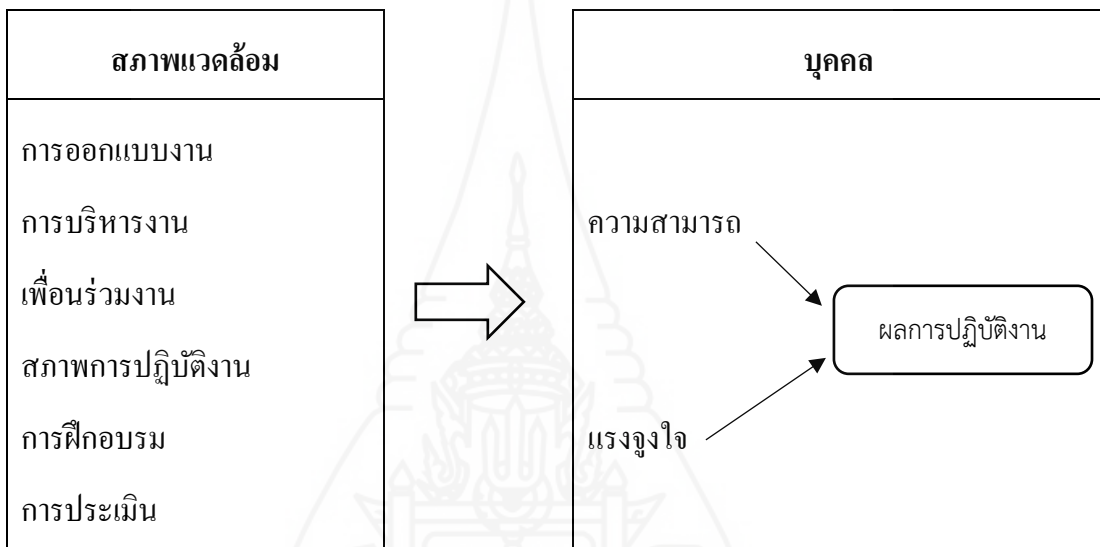
1. งานที่เปิดโอกาสและให้อิสระในการรับผิดชอบการตัดสินใจและการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. งานที่มีระดับความยากพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. งานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสามารถสร้างผลงานได้และทำให้มีความก้าวหน้าในงานในการที่จะพิสูจน์ถึงความสามารถของตนเองได้

2.7 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลของ Cumming และ Schwab

Cumming และ Schwab (1973 อ้างใน ปทุม ฤกษ์กลาง : 2538) ได้ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลที่เกิดจากสภาพแวดล้อม อันได้แก่ การออกแบบงาน การบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการประเมินผลงาน ที่เกี่ยวข้องกันนโยบายการบริหารขององค์กรนั้น ส่วนปัจจัยบุคคล ได้แก่ ความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ แบบจำลองดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ของ Cumming และ Schwab

2.8 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1970 อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร : 2557) การจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิด และการรับรู้ของบุคคลก่อน ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะมีความพยายามมากขึ้นเมื่อมีความต้องการไปสู่ผลสำเร็จที่พึงพอใจ โดยรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ประกอบด้วย

$E = \text{Expectancy}$ คือ การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงความเป็นไปได้ว่า ถ้าตนเองมีความพยายามมากขึ้น จะทำให้ผลงานที่ออกมามีดีขึ้น หรือก็คือความพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้

$I = \text{Instrumentality}$ คือ การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงความเป็นไปได้ว่า ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่มากขึ้นย่อมจะนำไปสู่ผลรางวัลที่ต้องการ

V=Valence คือ การที่บุคคลแสดงออกถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงใด ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยของแต่ละบุคคล ดังนั้นสิ่งที่ได้มาก็คือ รางวัลหรือผลลัพธ์ที่เป็นความพึงพอใจของบุคคลนั่นเอง

ระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงกระตุ้น 3 ประการ คือ

- เป้าหมายของบุคคล เช่น ความมั่นคงในงาน การให้การยอมรับทั้งในด้านสังคมและจากผู้อื่น

- การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและผลสำเร็จของผลลัพธ์เป้าหมาย

- การรับรู้ความสามารถที่มีผลต่อระดับผลผลิต ที่จะทำใ้บุคคลมีความพยายามในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

โดยสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อบุคคลปฏิบัติงานดีย่อมได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่คาดหวัง ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุป ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ได้ดังนี้

$$M = E \times I \times V$$

M คือ การจูงใจ (Motivation)

E คือ ความคาดหวัง (Expectancy)

I คือ การรับรู้ความเป็นไปได้ (Instrumentality)

V คือ การให้คุณค่าต่อสิ่งที่ได้รับ (Valence)

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

ตามคำสั่งสำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร ที่ 32/2552 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร มีภารกิจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณของกรมศุลกากร โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติหน้าที่จำแนกได้ดังนี้

ฝ่ายการเงิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. การรับ-จ่ายเงินทุกประเภท ทุกงบรายจ่าย
2. การเบิก-ถอนเงินทุกประเภท ทุกงบรายจ่าย
3. นำส่ง-ฝากเงินทุกประเภท และขออนุมัติโอนเงินกองทุน โบราณคดีที่ได้รับการจัดสรรแล้ว (โอนขายบิล)

4. การเก็บรักษาเงิน
 5. ตรวจสอบเอกสารใบสำคัญคู่จ่ายเกี่ยวกับการเงินทุกประเภท ทุกงบรายจ่าย
 6. จัดทำทะเบียนควบคุมการใช้จ่ายเงินทุกประเภททุกงบรายจ่ายที่เบิกจ่ายส่วนกลาง
 7. จัดทำฎีกาเบิกเงินทั้งเงินในระบบ GFMIS ทุกประเภท ทุกงบรายจ่าย
 8. นำเงินส่งรายได้แผ่นดินทุกประเภท
 9. การจัดทำรายงานผลการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท ทุกงบรายจ่ายเฉพาะที่เบิกจ่ายส่วนกลาง
 10. ดำเนินการเรื่องการโอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงิน
 11. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณในระบบ GFMIS ในส่วนที่หน่วยงานในภูมิภาคไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การปรับลดเนื่องงาน การโอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงิน ฯลฯ
 12. ดำเนินการขออนุมัติปิดกระทรวงเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการเกิน 120 วัน และการจัดประชุมสัมมนาที่มีบุคลากรภายนอกเข้าร่วม
 13. ดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงผู้ถือบัตรกำหนดสิทธิในการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS
 14. นำส่งเงินประกันสังคมทุกประเภท
 15. ออกหนังสือรับรองการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลให้แก่ข้าราชการลูกจ้างประจำ บำนาญ เฉพาะสังกัดส่วนกลาง
 16. ออกหนังสือรับรองเงินเดือนของผู้รับบำนาญ
 17. ออกหนังสือรับรองการหัก ณ ที่จ่าย และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 18. จัดทำยอดรวมรายได้และภาษี ณ ที่จ่ายส่งกรมสรรพากร
 19. เบิกจ่ายเงินบำนาญ/บำนาญสมาชิก กบข./บำเหน็จ/บำเหน็จลูกจ้าง/บำเหน็จดำรงชีพ และบำเหน็จตกทอด ผ่านระบบบำเหน็จบำนาญของกรมบัญชีกลาง
 20. ขอทำความตกลงกระทรวงการคลังนอกเหนือระเบียบที่กำหนด
 21. สร้างข้อมูลหลักผู้ขายในส่วนที่ต่อจากฝ่ายพัสดุ
 22. ดำเนินการกันเงินและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน
 23. รวบรวมข้อมูล เอกสารในการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินกองทุนโบราณคดีประจำปี
- ฝ่ายบัญชีและงบประมาณ**
1. จัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระบบบัญชีของส่วนราชการทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
 2. จัดทำรายงานฐานการเงินทุกประเภท
 3. ควบคุมการใช้จ่ายเงินตรงราชการ

4. จัดทำทะเบียนคุมเงินตรองราชการ
5. จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้เงินตรอง
6. เร่งรัดติดตามลูกหนี้เงินยืมของราชการ
7. บันทึกบัญชีเงินตรองราชการ เงินตรองจ่ายตามโครงการเงินกู้
8. จัดทำรายงานฐานะเงินตรองราชการส่งสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
9. ขออนุมัติเงินประจำงวด
10. ขอโอนเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณเงินประจำงวด
11. โอนจัดสรรเงินให้หน่วยงานในภูมิภาค
12. ดำเนินการเงินงบประมาณแทนกัน
13. จัดทำรายงานคณะกรรมการติดตามผลการใช้จ่ายเงินภาครัฐ
14. จัดทำการโอนขายบิลในระบบ GFMIS
15. ดำเนินการติดตามและรายงานผลการจัดทำตัวชี้วัด
16. ดำเนินการกองทุนสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้างประจำกรมศิลปากร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุม ฤกษ์กลาง (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และเพื่อเสนอแบบจำลอง ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนมีความผูกพันต่อองค์กรและมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ (1) การสื่อสารและสัมพันธภาพ (2) ความขัดแย้งในบทบาทซึ่งมีอิทธิพลเชิงผกผัน และ (3) อายุของอาจารย์ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ (1) ความผูกพันต่อองค์กร (2) ความชัดเจนในบทบาท (3) ความขัดแย้งในบทบาท และ (4) ลักษณะงานในด้านศักยภาพการจูงใจจากงาน นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า (1) เพศ ระดับ

ตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะหน่วยงานควร จัดหาสิ่งจูงใจและเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานอย่างเป็น ธรรมชาติ มีความเป็นกลางและโปร่งใส เน้นหลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ปัญญา บูรณะนนทสิริ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องและ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้าน สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ อย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะผู้บริหารควรจัดท้าวสด อุปกรณ์ที่ทันสมัยและนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน และให้ผลประโยชน์ตอบแทนกับผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง พร้อมทั้ง ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและสนับสนุนให้เกิดนักบริหารยุคใหม่

ชุติมา พรหมมาศ (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของสำนักชลประทานที่ 14 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของสำนักชลประทานที่ 14 (2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของ สำนักชลประทานที่ 14 (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของสำนักชลประทานที่ 14 ผลการศึกษาพบว่า (1) โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ที่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก (2) ลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวม พบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน กลุ่มงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความ คิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) เสนอแนะให้ผู้บริหาร

ส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมทุกด้านทั้ง 7 ด้าน สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงปัจจัยในด้านต่างๆ ทุกด้านทั้ง 7 ด้าน ให้ดียิ่งขึ้น

สมยศ แยมเพื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานฯ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และพนักงานฯ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ข้อเสนอแนะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ใช้ข้อมูลในการวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารบุคคล ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และบริษัทควรกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น โดยการให้โอกาสในการอบรมเพิ่มเติมความรู้ และบริษัทควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

จิราภรณ์ ชั่วยรอด (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 41-50 ปี สมรสแล้วการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 11-20 ปี เป็นพนักงานปฏิบัติการ 6-7 มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี (2) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ รองลงมาคือด้านการจูงใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโอกาส และด้านการให้อำนาจ (3) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม ($r = 0.849$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน

คมกฤช จันทรโสภาส, ร.อ.ท. (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ข้าราชการ ฯ มีระดับความคิดเห็นต่อบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (2) ข้าราชการ ฯ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่งานอยู่ ประสบการณ์ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ชูยศ ศรีวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จ.นครราชสีมา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ประสิทธิภาพของการทำงานในรอบปีที่ผ่านมาในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และทำให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในรอบปีต่อไป จะเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีความพึงพอใจในการได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในท้องถิ่นมีความพึงพอใจในการทำงานมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเพิ่มขึ้น แต่จะไม่พึงพอใจในการ ได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ เท่าที่ควร และได้สะท้อนให้เห็นปัญหาการได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และการขาดมาตรฐานในการประเมินผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องและทำให้เกิดปัญหาเพื่อแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะ (1) ด้านค่าตอบแทน ควรที่จะมีการปรับโครงสร้าง อัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นการจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน (2) ด้านโครงสร้างองค์กร ควรจะมีการปรับสายการบังคับบัญชาให้น้อยลงกว่าเดิมเพื่อกระจายอำนาจลงไปสู่ระดับปฏิบัติการ (3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ควรจะมีการจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม (4) ด้านความพึงพอใจในงาน ควรจะมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค่าจูง อยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี (2) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และระยะเวลาในการทำงาน สถานะปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ (3) ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (4) ปัจจัยค่าจูง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมคิด ชูเผือก, พ.อ. (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองพลพัฒนาที่ 4 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับแรงจูงใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจของกำลังพล กองพลพัฒนาที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกำลังพลกองพลพัฒนาที่ 4 จำนวน 217 คน แบ่งเป็น นายทหารสัญญาบัตร 34 คน นายทหารประทวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองพลพัฒนาที่ 4 ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมุติฐาน ในส่วนปัจจัยด้านองค์กร พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรความสำเร็จในงาน และสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล กองพลพัฒนาที่ 4 สำหรับแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ กำลังพลที่ 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ ความสำเร็จในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสนอแนะ คือ เติมนโยบาย ให้นำหลักธรรมาภิบาล และระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มากที่สุด สำหรับเชิงบริหาร ให้ผู้บริหารพิจารณาหาวิธีลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ให้กับกำลังพล กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน สนับสนุนให้กำลังพลได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ รวมทั้งปลูกฝังให้กำลังพลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับ

ผู้บริการในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองพลพัฒนาที่ 4 ต่อไป

วิรินทร์ญา ทวีอนันต์ธนกฤต (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ไม่มีการวางแผนที่จะสำรวจความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมีจำนวนน้อยไม่พอดีกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ด้านการบริหารงานบุคคล ไม่ค่อยได้จัดอบรม หรือจัดศึกษาหาความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาองค์กร ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่กำหนด ด้านการตัดสินใจ ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจและเชื่อใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากประชาชน และผู้นำชุมชนในเทศบาล ด้านระบบสารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร การแจ้งข่าวสาร การประชุม บางครั้งมีความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ผลการศึกษาพบว่า (1) ความแตกต่างด้านอายุ อายุการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีกลุ่มที่มีอายุงาน 50 ปีขึ้นไปและกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทมีผลปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ (2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจที่สูงขึ้นย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงานที่ทำทามีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำนวน 152 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคครั้งนี้ใช้จำนวน 110 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งสามารถแสดงวิธีคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรประมาณ 152 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{152}{1+152(0.05)^2} \\ &= 110.14 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย = 110 คน

1.3 การเลือกตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 110 ตัวอย่างนั้น สำหรับ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามการจัดสรรแบบ สัดส่วน (Proportional Allocation) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักบริหารกลาง กลุ่มคลังและพัสดุ	41	30
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	20	14
หอสมุดแห่งชาติ	8	6
สำนักศิลปากรที่ 1 – 15	75	54
อุทยานประวัติศาสตร์	8	6
รวม	152	110

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ในแต่ละหน่วยงานของกรมศิลปากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในกรมศิลปากร ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี มีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ รวมจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกเป็นด้านการบัญชีการเงิน การบัญชีบริหาร และภาพรวม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานบรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และความรู้ความสามารถ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปทดลองใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach

ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.90 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยสร้างรูปแบบตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อผู้ตอบแบบสอบถามและส่ง link เพื่อเข้าไปทำการตอบแบบสอบถามผ่านทาง Email เมื่อครบจำนวน 110 ชุด จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประมวลผลผ่านทาง Google Form ออกมาในรูปแบบของไฟล์ Excel เพื่อนำไปประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการคำนวณข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการบันทึกผ่านระบบออนไลน์มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน แล้วนำข้อมูลไปประมวลผล โดยนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการคำนวณข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

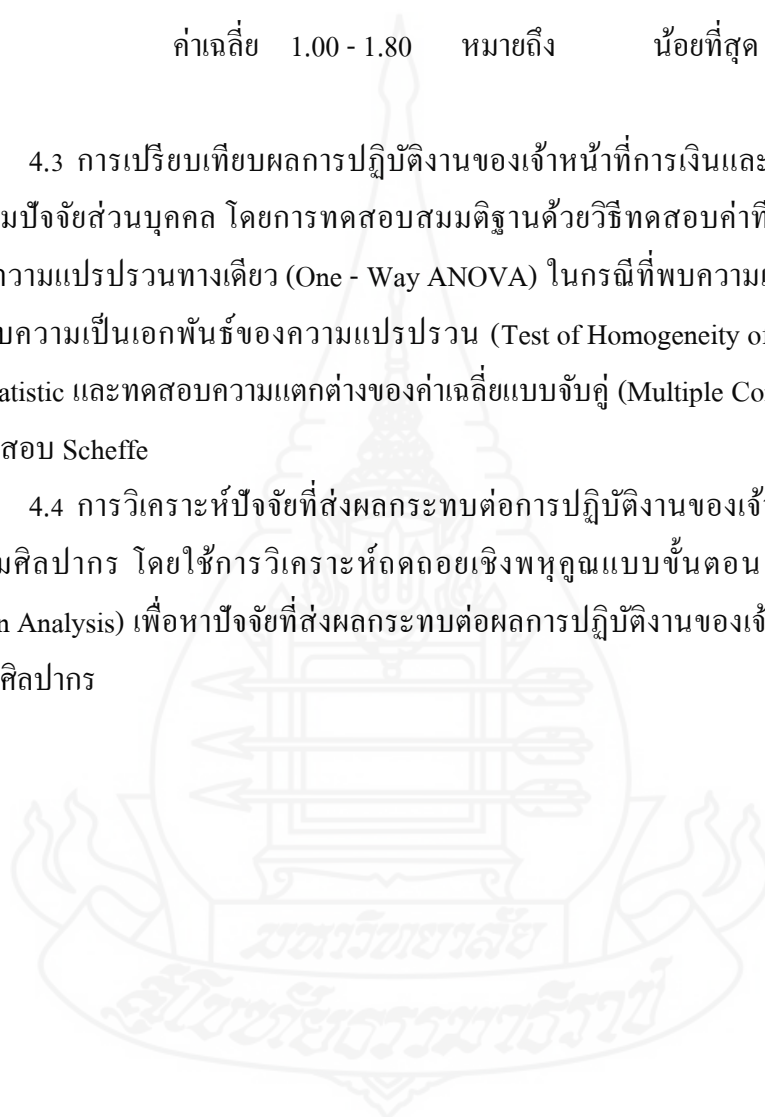
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลระดับความคิดเห็นโดยมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้		
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทดสอบค่าที (t-test) และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Test of Homogeneity of Variances) โดยใช้ Levene Statistic และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ (Multiple Comparison) โดยใช้ค่าของตัวทดสอบ Scheffe

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบ

F แทน ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบ

p แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

\hat{Y} แทน ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม

B แทน การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม

R แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R Square แทน ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
 R Square Adjusted แทน ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
 Std. Error of the Estimate แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการ
 ใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=110)		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	10.00
หญิง	99	90.00
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

(n=110)		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	24	21.80
31 – 40 ปี	51	46.40
41 – 50 ปี	22	20.00
51 ปีขึ้นไป	13	11.80
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุดคือมี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาอีก คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	18.20
ปริญญาตรี	87	79.10
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.70
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร

(n=110)

สถานภาพในกรมศิลปากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	37	33.60
พนักงานราชการ	18	16.40
ลูกจ้างประจำ	17	15.50
ลูกจ้างชั่วคราว	34	30.90
จ้างเหมา	4	3.60
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการมากที่สุด คือมี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาอีกคือ

พนักงานราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ลูกจ้างประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และน้อยที่สุดคือ จ้างเหมา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n=110)

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปฏิบัติงาน	23	20.90
ปฏิบัติงาน	42	38.20
ชำนาญงาน	18	16.40
ปฏิบัติการ	19	17.30
ชำนาญการ	7	6.40
สูงกว่าชำนาญการ	1	0.90
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีระดับตำแหน่งปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปฏิบัติงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 รองลงมาอีกคือ ปฏิบัติการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระดับชำนาญงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ระดับชำนาญการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าชำนาญการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี

(n=110)

ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	34	30.90
5 – 10 ปี	47	42.70
11 – 20 ปี	15	13.60
21 ปีขึ้นไป	14	12.70
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี 5 – 10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาอีกคือ 11 – 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และน้อยที่สุดคือ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

ตารางที่ 4.7 ระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบัญชีการเงิน	3.57	0.66	มาก
2. ด้านการบัญชีบริหาร	3.22	0.70	ปานกลาง
3. ภาพรวม	3.49	0.53	มาก
โดยรวม	3.43	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบัญชีการเงินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ ด้านภาพรวม ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.53) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบัญชีบริหาร ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการบัญชีการเงิน			
1. บัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคารที่ท่านปฏิบัติงาน อยู่มีข้อมูลตรงกับรายงานเงินคงเหลือและมีการจัดทำ งบทะทบยอดทุกเดือน	3.72	0.88	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติการงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. รายการพัสดุสิ้นทรัพย์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ไม่มียอดคงค้างและได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว	3.47	0.90	มาก
3. รายการพัสดุที่มียอดคงค้างที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ไม่มีจำนวนเงินคงค้างในระบบ	3.39	0.92	ปานกลาง
4. ท่านจัดทำรายงานงบทดลองของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่แสดงข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนและปรับปรุงรายการบัญชีตามเกณฑ์คงค้างในระบบภายในกำหนดเวลา	3.58	0.78	มาก
5. ท่านจัดส่งรายงานงบทดลองได้ทันตามกำหนดเวลา	3.68	0.87	มาก
6. ท่านได้ตรวจสอบรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานงบทดลอง รายงานการเงิน เป็นต้น และมีการเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะภายในกำหนดเวลา	3.55	0.76	มาก
7. ท่านมีการสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงานทางด้านบัญชีการเงินเป็นประจำ	3.58	0.71	มาก
โดยรวมด้านการบัญชีการเงิน	3.57	0.66	มาก
ด้านการบัญชีบริหาร			
8. ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดและนำเสนอภายในกำหนดเวลา	3.29	0.75	ปานกลาง
9. ท่านสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในส่วนของต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้	3.08	0.84	ปานกลาง
10. ท่านมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ การลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงกิจกรรมประจำปี พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพ	3.20	0.80	ปานกลาง
11. ท่านสามารถรายงานผลของการลดค่าใช้จ่ายตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพได้	3.27	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติการงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณต้นทุน ผลผลิตมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการต่อไปได้	3.24	0.77	ปานกลาง
โดยรวมด้านการบัญชีบริหาร	3.22	0.70	ปานกลาง
ภาพรวม			
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ประเมินผล งานด้านบัญชีที่ได้กำหนดไว้	3.57	0.77	มาก
14. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติสามารถ บรรลุผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.76	0.69	มาก
15. งานที่ท่านดำเนินการแล้วต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่	2.88	0.81	ปานกลาง
16. งานที่ท่านทำมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน	3.75	0.67	มาก
โดยรวม	3.49	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการบัญชีการเงิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคารที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีข้อมูลตรงกับรายงานเงินคงเหลือและมีการจัดทำกระขยยอดทุกเดือน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ จัดส่งรายงานงบทดลองได้ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.87) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รายการพักที่มียอดคงค้างที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีจำนวนเงินคงค้างในระบบ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.92)

ด้านการบัญชีบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดและนำส่งภายในกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ท่านสามารถรายงานผลของการลดค่าใช้จ่ายตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพได้ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.81) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในส่วนของต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.84)

ด้านภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติสามารถบรรลุผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.69) รองลงมา

คือ งานที่ท่านทำมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.67) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ท่านดำเนินการแล้วต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่ ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 0.81)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t-test	p
ชาย	11	3.65	0.33	1.07	0.11
หญิง	99	3.40	0.50		
รวม	110	3.43	0.49		

จากตารางที่ 4.9 พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 30 ปี	24	3.59	0.36
31 – 40 ปี	51	3.56	0.40
41 – 50 ปี	22	3.11	0.64
51 ปีขึ้นไป	13	3.12	0.41
รวม	110	3.43	0.49

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	4.95	1.65	8.06	0.00*
ภายในกลุ่ม	106	21.69	0.21		
รวม	109	26.64			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีอย่างน้อย 2 กลุ่ม ที่มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานตามอายุ

Levene Statistic	df ₁	df ₂	p
1.688	3	106	0.17

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ พบว่าความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานตามอายุไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.59	3.56	3.11	3.12
ต่ำกว่า 30 ปี	3.59	-	0.22	0.47*	0.46
31 - 40 ปี	3.56		-	0.45*	0.44*
41 - 50 ปี	3.11			-	-0.01
50 ปีขึ้นไป	3.12				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กับ 41 - 50 ปี และ อายุ 31 - 40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t-test	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	3.40	0.52	-0.29	0.77
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	90	3.43	0.50		
รวม	110	3.43	0.49		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีสถานภาพในกรมศิลปากรแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร

สถานภาพในกรมศิลปากร	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ข้าราชการ	37	3.33	0.63
พนักงานราชการ	18	3.42	0.40
ลูกจ้างประจำ	17	3.67	0.38
ลูกจ้างชั่วคราวและจ้างเหมา	38	3.41	0.41
รวม	110	3.43	0.49

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามสถานภาพในกรมศิลปากร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.29	0.43	1.80	0.15
ภายในกลุ่ม	106	25.35	0.24		
รวม	109	26.64			

จากตารางที่ 4.16 พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีสถานภาพในกรมศิลปากรแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่าปฏิบัติงาน	23	3.47	0.52
ปฏิบัติงาน	42	3.44	0.39
ชำนาญงาน	18	3.34	0.78
ปฏิบัติการ	19	3.54	0.33
ชำนาญการขึ้นไป	8	3.17	0.37
รวม	110	3.43	0.49

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	0.95	0.24	0.98	0.43
ภายในกลุ่ม	105	25.69	0.25		
รวม	109	26.64			

จากตารางที่ 4.18 พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 5 ปี	34	3.41	0.54
5 – 10 ปี	47	3.45	0.44
11 – 20 ปี	15	3.45	0.54
21 ปีขึ้นไป	14	3.34	0.55
รวม	110	3.43	0.49

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี กลุ่มต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการเงิน และบัญชี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.17	0.06	0.23	0.88
ภายในกลุ่ม	106	26.47	0.25		
รวม	109	26.64			

จากตารางที่ 4.20 พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

ตารางที่ 4.21 สรุปความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	3.55	0.39	มาก
2. ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	3.38	0.45	ปานกลาง
3. ด้านนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	3.39	0.52	ปานกลาง
4. ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ	3.47	0.67	มาก
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.28	0.62	ปานกลาง
6. ด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม	3.35	0.67	ปานกลาง
7. ด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง	3.40	0.71	ปานกลาง
8. ด้านความรู้ความสามารถ	3.23	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ

($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.67) และด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.71) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	3.81	0.67	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากซับซ้อน	3.48	0.78	มาก
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานประจำที่ทำอยู่	2.89	1.04	ปานกลาง
4. ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.49	0.80	มาก
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถกระทำได้ด้วยตัวท่านเอง	3.76	0.65	มาก
6. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.85	0.68	มาก
โดยภาพรวม	3.55	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.39) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.67) และงานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถกระทำได้ด้วยตัวท่านเอง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.65) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานประจำที่ทำอยู่ ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.04)

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
-----------------------------	-----------	------	-------

7. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.51	0.87	มาก
8. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน	3.59	0.90	มาก

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่เสมอ	3.83	0.74	มาก
10. ปกติที่ทำงานของท่านมีการทะเลาะเบาะแว้งกันอยู่บ่อย ๆ	2.56	1.17	น้อย
11. ที่ทำงานของท่านมีมลภาวะหรือมลพิษต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาพของท่าน	2.76	1.11	ปานกลาง
12. บริเวณโต๊ะทำงานของท่านมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.64	0.91	มาก
13. ท่านสามารถเดินทางไปกลับยังสถานที่ตั้ง/ที่ทำงานได้โดยสะดวก	3.74	0.92	มาก
โดยภาพรวม	3.38	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.45) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ท่านสามารถเดินทางไปกลับยังสถานที่ตั้ง/ที่ทำงานได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.92) และบริเวณ โต๊ะทำงานของท่านมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.91) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปกติที่ทำงานของท่านมีการทะเลาะเบาะแว้งกันอยู่บ่อย ๆ ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.17)

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เกี่ยวกับด้านนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
14. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป้าหมาย และภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน	2.93	0.89	ปานกลาง
15. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับส่วนงานด้านการเงินและบัญชีที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.36	0.86	ปานกลาง
16. มีการจัดสรรบุคลากรด้านการเงินและบัญชีไปปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี	3.11	0.91	ปานกลาง
17. หน่วยงานของท่านกำหนดแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.34	0.75	ปานกลาง
18. การตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหให้กับผู้มาติดต่อราชการ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.58	0.75	มาก
19. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.79	มาก
20. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่องานที่ทำอยู่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย	3.91	0.82	มาก
โดยภาพรวม	3.39	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.52)) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่องานที่ทำอยู่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ การตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหให้กับผู้มาติดต่อราชการ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน

($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.75) และหน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของ
ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.79) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วน
ร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยี
และอุปกรณ์เครื่องมือ

ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.39	0.85	ปานกลาง
22. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.49	0.92	มาก
23. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยได้ อย่างคล่องแคล่ว และสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว	3.47	0.82	มาก
24. ท่านสามารถประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับงาน ที่ทำได้	3.51	0.80	มาก
โดยภาพรวม	3.47	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน
เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.67) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ ท่านสามารถประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับงานที่ทำได้ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.80)
รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.49$,
S.D. = 0.92) และท่านสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถ
เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.82) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมี
การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เกี่ยวกับด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
25. ถ้าท่านไม่ได้เงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ในคราวใด ท่านจะมีความรู้สึกไม่อยากจะทำงาน	3.24	1.11	ปานกลาง
26. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถไม่ว่าจะได้รับการพิจารณาขึ้น เงินเดือนหรือไม่	3.67	0.80	มาก
27. การเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งพิจารณาจาก ความสามารถของแต่ละบุคคล	3.16	0.88	ปานกลาง
28. การพิจารณาเงินเดือนมีความยุติธรรมและ เหมาะสม	3.03	0.96	ปานกลาง
โดยภาพรวม	3.28	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.62) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถไม่ว่าจะได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนหรือไม่ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ ถ้าท่านไม่ได้เงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งในคราวใด ท่านจะมีความรู้สึกไม่อยากจะทำงาน ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 1.11) และการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.88) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการพิจารณาเงินเดือนมีความยุติธรรมและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร เกี่ยวกับด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม

ด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
29. ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้าที่อยู่เสมอเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	2.98	0.84	ปานกลาง
30. ท่านมีความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่	3.72	0.90	มาก
31. หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ	3.16	0.99	ปานกลาง
32. ท่านได้รับคำชมจากผู้มารับบริการหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน	3.41	0.78	มาก
33. ท่านสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีศักยภาพ	3.49	0.82	มาก
โดยภาพรวม	3.35	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.67) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.90) รองลงมาคือ ท่านสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีศักยภาพ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.82) และท่านได้รับคำชมจากผู้มารับบริการหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.78) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้าที่อยู่เสมอเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.84)

ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร เกี่ยวกับด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
34. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถตลอดเวลา	3.65	0.70	มาก
35. ในการเข้ารับการอบรมสัมมนาในแต่ละครั้ง ท่านสามารถนำความรู้เหล่านั้นกลับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตัวท่านและหน่วยงานได้	3.60	0.84	มาก
36. ท่านได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.92	มาก
37. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การประชุม สัมมนา กับสาขาวิชาชีพบัญชี	2.92	1.14	ปานกลาง
โดยภาพรวม	3.40	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.71) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ในการเข้ารับการอบรมสัมมนาในแต่ละครั้ง ท่านสามารถนำความรู้เหล่านั้นกลับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตัวท่านและหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.84) และท่านได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.92) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การประชุม สัมมนา กับสาขาวิชาชีพบัญชี ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 1.14)

ตารางที่ 4.29 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถ

ด้านความรู้ความสามารถ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
38. ระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน	3.52	0.81	มาก
39. เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านตามที่กระทรวงการคลังกำหนด	3.32	0.82	ปานกลาง
40. มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน	3.35	0.81	ปานกลาง
41. การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	2.92	0.89	ปานกลาง
42. การจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และการปรับปรุงกิจกรรมประจำปี	3.06	0.90	ปานกลาง
โดยภาพรวม	3.23	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.68) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.81) และความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.82) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรู้ความสามารถในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.89)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และความรู้ความสามารถ ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

กำหนดให้ Y หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

X_1 หมายถึง ลักษณะงาน

X_2 หมายถึง บรรยากาศในการปฏิบัติงาน

X_3 หมายถึง นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

X_4 หมายถึง เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ

X_5 หมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

X_6 หมายถึง คุณค่าและการมีส่วนร่วม

X_7 หมายถึง การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง

X_8 หมายถึง ความรู้ความสามารถ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณปรากฏดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.68	0.47	0.46	0.36

2	0.72	0.52	0.51	0.35
---	------	------	------	------

โมเดลที่ 1 ประกอบด้วย X_6

โมเดลที่ 2 ประกอบด้วย X_6 และ X_8

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าและการมีส่วนร่วม และความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ในระดับค่อนข้างสูง ($R = 0.72$) และสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51 นอกนั้นก็อีก ร้อยละ 49 เป็นปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 4.31 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัย 8 ด้านกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

Model		df	SS	MS	F	p
1	Regression	1	12.46	12.46	94.95*	0.00
	Residual	108	14.18	0.13		
	Total	109	26.64			
2	Regression	2	13.76	6.88	57.18*	0.00
	Residual	107	12.88	0.12		
	Total	109	26.64			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทดสอบต่อไปว่า ตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการทดสอบปรากฏดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระกับผลการปฏิบัติงาน

Model 2	Unstandardized		Standardized	t	p	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc	VIF
(ค่าคงที่)	1.47	0.19		7.87*	0.00		
คุณค่าและการมีส่วนร่วม	0.40	0.06	0.54	6.70*	0.00	0.70	1.43
ความรู้ความสามารถ	0.19	0.06	0.26	3.29*	0.00	0.70	1.43

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามมี 2 ตัวแปร ได้แก่ คุณค่าและการมีส่วนร่วม และความรู้ความสามารถ โดยเรียงลำดับตามระดับของการมีอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม ซึ่งพิจารณาตามค่า Beta ส่วนปัจจัยอื่นไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถนำมาเขียนเป็นสมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.47 + 0.40X_6 + 0.19X_8$$

เมื่อ \hat{y}	แทน	ผลการปฏิบัติงาน
X_6	แทน	คุณค่าและการมีส่วนร่วม
X_8	แทน	ความรู้ความสามารถ

จากสมการถดถอยพหุคูณที่ได้สามารถนำมาทดลองแทนค่า โดยสมมติว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร คนหนึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าและการมีส่วนร่วมเท่ากับ 4 ($X_6 = 4$) และมีความรู้ความสามารถเท่ากับ 4 ($X_8 = 4$) ผลการปฏิบัติงานที่ได้จะเท่ากับ 3.83 ดังนี้

$$\hat{y} = 1.47 + 0.40(4) + 0.19(4)$$

$$\hat{y} = 3.83$$

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ครั้งนี้ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จำนวน 152 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเนะ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์โดยใช้ Google Form สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติ ทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 จบการศึกษาระดับชั้น

ปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 มีสถานภาพในกรมศิลปากรเป็นข้าราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 และมีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี 5 – 10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

โดยภาพรวมผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร อยู่ในระดับมาก โดยสามารถจำแนกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการบัญชีการเงิน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่มีข้อมูลตรงกับรายงานเงินคงเหลือและมีการจัดทำงบกระทบยอดทุกเดือน รองลงมาคือ การจัดส่งรายงานงบทดลองสามารถจัดทำทันตามกำหนดเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รายการพักที่มียอดคงค้างที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีจำนวนเงินคงค้างในระบบ

ด้านการบัญชีบริหาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย ผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดและนำส่งภายในกำหนดเวลา รองลงมาคือ ความสามารถรายงานผลของการลดค่าใช้จ่ายตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในส่วนของต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

ด้านภาพรวม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ สามารถบรรลุผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ งานที่ทำมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ดำเนินการแล้วต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่

1.3.3 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

การศึกษาครั้งนี้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในกรมศิลปากร ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากรที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี กับ 41 – 50 ปี กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี และกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี กรมศิลปากร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแปรอิสระ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และความรู้ความสามารถ โดยในภาพรวมด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วสรุปได้ดังนี้

1) ลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ ความรู้ลึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และงานที่ทำเป็นงานที่สามารถกระทำได้ด้วยตัวเอง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรู้ลึกเบื้องหน้ากับงานประจำที่ทำอยู่

2) บรรยากาศในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่เสมอ รองลงมาคือ ความสามารถเดินทางไปกลับยังสถานที่ตั้งหรือที่ทำงานได้โดยสะดวก บริเวณโต๊ะทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปกติที่ทำงานมีการทะเลาะเบาะแว้งกันอยู่บ่อย ๆ

3) นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกไม่สบายใจเมื่องานที่ทำอยู่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย รองลงมาคือ การตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาติดต่อราชการ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน หน่วยงานมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน

4) เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับงานที่ทำได้ รองลงมาคือ หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถไม่ว่าจะได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนหรือไม่ รองลงมาคือ การไม่ได้เลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งในคราวใด จะมีความรู้สึกไม่อยากจะทำงาน และการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนมีความยุติธรรมและเหมาะสม

6) คุณค่าและการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ รองลงมาคือ ความสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับคำชมจากผู้รับบริการหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับคำชมจากหัวหน้าอยู่เสมอเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

7) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถตลอดเวลา รองลงมาคือ ในการเข้ารับการอบรมสัมมนาในแต่ละครั้ง สามารถนำความรู้เหล่านั้นกลับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานได้ และการได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การประชุม สัมมนา กับสภานิติวิชาชีพบัญชี

8) ความรู้ความสามารถ

จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรู้ความสามารถในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลิต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร จากตัวแปรอิสระที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์การส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานแล้ว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ได้แก่ คุณค่าและการมีส่วนร่วม และความรู้ความสามารถ โดยมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในทางบวก กล่าวคือ ถ้าคุณค่าและการมีส่วนร่วม และความรู้ความสามารถ มาก ผลการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับมากด้วย ซึ่งกล่าวได้ว่า คุณค่าและการมีส่วนร่วม

และความรู้ความสามารถ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 51 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ได้ข้อค้นพบใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) อายุ 2) คุณค่าและการมีส่วนร่วม และ 3) ความรู้ความสามารถ ผู้ศึกษาจึงนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 อายุต่างกันผลการปฏิบัติงานต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากการที่กลุ่มบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า ยังมีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจในการที่สร้างสรรค์ รวมทั้งมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานจึงอาจส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชครศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2.2 คุณค่าและการมีส่วนร่วมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า คุณค่าและการมีส่วนร่วม ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ช่วยรอด (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ที่กล่าวว่า การให้โอกาสการมีส่วนร่วมของพนักงานจะส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้น และยังเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคิลแลนด์ (Motivation : 2012) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมความต้องการการได้รับการยอมรับ ความมีคุณค่าจากบุคคลอื่น ต้องการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รวมถึงต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นอยู่ในระดับที่สูง จะเป็นคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่สูง และชอบแสดงออกมาในรูปแบบของการร่วมมือกัน

2.3 ความรู้ความสามารถมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ความรู้ความสามารถ ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ช่วยรอด (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ที่กล่าวว่า ความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม และยังเป็นไปตามแบบจำลองปัจจัย

ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลของ Cumming และ Schwab (1973 อ้างใน ปทุม ฤกษ์กลาง : 2538) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของความสามารถนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายและให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.1.1 คุณค่าและการมีส่วนร่วม จากการศึกษาพบว่า คุณค่าและการมีส่วนร่วมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยเฉพาะในหัวข้อ ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ รวมถึงความสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีศักยภาพ และการได้รับคำชมจากผู้มารับบริการหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีได้รับการยอมรับนับถือและมีส่วนร่วมมากขึ้น ควรให้มีการแต่งตั้งหรือปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น หรืออาจมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้สอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับคำชมจากหัวหน้าอยู่เสมอเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการประกาศยกย่องชมเชยแก่เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่ได้ปฏิบัติงานดี ประพฤติดี ทุกครั้งทุกคน

3.1.2 ความรู้ความสามารถ จากการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถเป็นปัจจัยรองลงมาจากคุณค่าและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และจากผลการศึกษาที่พบว่า ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แต่ความรู้ความสามารถในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความพร้อมทั้งทางด้านระเบียบต่าง ๆ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในทุก ๆ ด้านควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพิ่มเติมความรู้ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในเรื่องการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

3.1.3 อายุกับผลการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศุลกากร ที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าผู้ที่มียุคต่ำกว่า 30 ปี กับ 41 – 50 ปี กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี และกลุ่มอายุ 30 – 40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ควรมีการจำแนกจัดสรรปริมาณงาน ความยากง่ายของงานให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอายุมาก รวมไปถึงการจัดสัมมนาอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้กับบุคลากรกลุ่มนี้

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร ในภาครัฐและอื่น ๆ ที่มีระดับจำนวนคนใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลงานศึกษาในครั้งนี้

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร เช่น โครงสร้างขององค์กร เป็นต้น





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี กรมศิลปากร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีการเงินและการบัญชีบริหาร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ความรู้ความสามารถ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้ ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านตอบจะนำเสนอในภาพรวมไม่แยกแยะรายบุคคล รวมทั้งจะเก็บรักษาเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

บุญส่ง กิ่งแก้ว
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพในกรมศิลปากร

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ

ลูกจ้างชั่วคราว

อื่นๆ

5. ระดับตำแหน่ง

ต่ำกว่าปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

ชำนาญงาน

ปฏิบัติการ

ชำนาญการ

สูงกว่าชำนาญการ

6. ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี

ต่ำกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 20 ปี

21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีการเงินและการบัญชีบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการบัญชีการเงิน</u>					
1.บัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคารที่ท่านปฏิบัติงาน อยู่มีข้อมูลตรงกับรายงานเงินคงเหลือและมีการ จัดทำบกระทบยอดทุกเดือน					
2..รายการพัสดุสิ้นทรัพย์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ไม่มียอด คงค้างและได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว					
3.รายการพัสดุที่มียอดคงค้างที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ไม่มี จำนวนเงินคงค้างในระบบ					
4.ท่านจัดทำรายงานงบทดลองของหน่วยงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่แสดงข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และปรับปรุงรายการบัญชีตามเกณฑ์คง ค้างในระบบภายในกำหนดเวลา					
5.ท่านจัดส่งรายงานงบทดลองได้ทันตาม กำหนดเวลา					
6.ท่านได้ตรวจสอบรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานงบทดลอง รายงานการเงิน เป็นต้น และมีการเผยแพร่ ข้อมูลสู่สาธารณะภายในกำหนดเวลา					
7.ท่านมีการสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงาน ทางด้านบัญชีการเงินเป็นประจำ					
<u>ด้านการบัญชีบริหาร</u>					
8.ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดและนำเสนอภายในกำหนดเวลา					

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.ท่านสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในส่วนของต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้					
10.ท่านมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ การลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงกิจกรรมประจำปี พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพ					
11.ท่านสามารถรายงานผลของการลดค่าใช้จ่ายตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพได้					
12.ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณต้นทุนผลผลิตมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการต่อไปได้					
<u>ภาพรวม</u>					
13.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ประเมินผลงานด้านบัญชีที่ได้กำหนดไว้					
14.งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติสามารถบรรลุผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด					
15.งานที่ท่านดำเนินการแล้วต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่					
16.งานที่ท่านทำมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คุณค่าและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และความรู้ความสามารถ

3.1 ลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ					
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากซับซ้อน					
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานประจำที่ทำอยู่					
4. ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของท่าน					
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถกระทำได้ด้วยตัวท่านเอง					
6. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					

3.2 บรรยากาศในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

บรรยากาศในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
8.หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน					
9.ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่เสมอ					
10.ปกติที่ทำงานของท่านมีการทะเลาะเบาะแว้งกันอยู่บ่อย ๆ					
11.ที่ทำงานของท่านมีมลภาวะหรือมลพิษต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาพของท่าน					
12.บริเวณโต๊ะทำงานของท่านมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
13.ท่านสามารถเดินทางไปกลับยังสถานที่ตั้ง/ที่ทำงานได้โดยสะดวก					

3.3 นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
15.ผู้บริหารให้ความสำคัญกับส่วนงานด้านการเงิน และบัญชีที่ท่านปฏิบัติอยู่					
16.มีการจัดสรรบุคลากรด้านการเงินและบัญชีไปปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี					
17.หน่วยงานของท่านกำหนดแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
18.การตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหาก็กับผู้มาติดต่อราชการ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน					
19.หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
20.ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่องานที่ทำอยู่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย					

3.4 เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
22.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อความต้องการ					
23.ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
24.ท่านสามารถประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับงานที่ทำได้					

3.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ถ้าท่าน ไม่ได้เลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งในคราวใด ท่านจะมีความรู้สึกไม่อยากจะทำงาน					
26. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถไม่ว่าจะได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน					
27. การเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล					
28. การพิจารณาเงินเดือนมีความยุติธรรมและเหมาะสม					

3.6 คุณค่าและการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณค่าและการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29.ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้าอยู่เสมอเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
30.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่					
31.หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ					
32.ท่านได้รับคำชมจากผู้มารับบริการหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน					
33.ท่านสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

3.7 การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มี โอกาสพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถตลอดเวลา					
35.ในการเข้ารับการจัดอบรมสัมมนาในแต่ละครั้ง ท่านสามารถนำความรู้เหล่านั้นกลับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตัวท่านและหน่วยงานได้					
36.ท่าน ได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
37.ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การประชุมสัมมนา กับสภานิติบัญญัติ					

3.8 ความรู้ความสามารถ

ท่านมีความรู้ความสามารถต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับท่าน

ความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.ระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน					
39.เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านตามที่กระทรวงการคลังกำหนด					
40.มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน					
41.การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต					
42.การจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และการปรับปรุงกิจกรรมประจำปี					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ .(2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- กรมบัญชีกลาง .(2558). *ที่ กค 0423/ว 402 : เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการ*.
- กรมศิลปากร .(2552). *คำสั่งสำนักงานเลขาธิการกรม กรมศิลปากร*.
- คมกฤษ จันทร์โสภาส .(2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล .(2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จิราภรณ์ ช่างรอด .(2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชุติมา พรหมมาศ .(2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของสำนักชลประทานที่ 14*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชูยศ ศรีวรรณ .(2553). *ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ณัฐพงษ์ ชูทัย. (2552). “การจูงใจและแรงจูงใจ”. สืบค้นจาก <https://nuttapong.wikispaces.com/หน่วยที่3+การจูงใจ>
- คาริน ปฎิเมธีภรณ์ .(2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก*. (หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

- ชงชัย สันติวงษ์. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน*. (ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. ไม้ไผ่ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ประสิทธิ์ สมบัติศิริ, พันตำรวจเอก. (2556). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ปัญญา บูรณะนนทสิริ. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). “แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation”. สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-Briefing/13/info/12876/แรงจูงใจ-Motives-การจูงใจ-Motivation>
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ ฯ : ชรรรมสาร .
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด ชูเผือก. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองพลพัฒนาที่ 4*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยการทัพบก.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สรรเสริญ วงศ์ช่อม .(2541). *ทฤษฎีองค์กรและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ ฯ : เพชรรุ่งการพิมพ์.
- วิรินทร์ญา ทวีอนันต์ชนกุล .(2557). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- Knowledge Park (2012). ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom. สืบค้นจาก <http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroom.html>
- Motivation Srisupan (2012). ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation). สืบค้นจาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายบุญส่ง กิ่งแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	13 กันยายน 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2545 ปริญญาเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	กลุ่มคลังและพัสดุ กรมศิลปากร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

