

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

นางปรานี สายทองคำ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

Factors Affecting Employee Performance at Chiangmai Area Revenue Office 2

Mrs. Pranee Saykongkum



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

School of Management Science

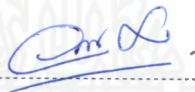
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บังคับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
พื้นที่เชียงใหม่ 2
ชื่อและนามสกุล นางปรานี สายทองคำ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณมา ศิลปอาชา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณมา ศิลปอาชา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
ผู้ศึกษา นางปรานี สายทองคำ รหัสนักศึกษา 2563001573 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณา ศิลปอาชา **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (2) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวนตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 169 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทนตามลำดับ (2) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีระดับผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี ลำดับแรกคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านนวัตกรรม ตามลำดับ (3) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่บุคลากรที่มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (4) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

Independent Study title: Factors Affecting Employee Performance at Chiangmai Area Revenue Office 2

Author: Mrs. Pranee Saykongkum; **ID:** 2563001573;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisor: Dr. Wanna Silparcha, Assistant Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of the study were (1) to study the level of the motivation factors of employees at Area Revenue Office, Chiang Mai 2; (2) to study the level of employees performance at Area Revenue Office, Chiang Mai 2; (3) to compare employees performance at Area Revenue Office, Chiang Mai 2 classified by personal factors; and (4) to study the relationship between motivation factors and employees performance at Area Revenue Office, Chiang Mai 2.

The total population was 169 employees at Area Revenue Office, Chiang Mai 2. The samples were 119 employees by using a stratified sampling. The data was collected by using questionnaires and was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-Test, one-way ANOVA, Pearson Correlation Coefficient at the statistical significance 0.05.

The results showed that (1) overall the level of the motivation factors of employees at Area Revenue Office, Chiang Mai 2 was high with training, working knowledge, working environment and working satisfaction while achievement opportunity and welfare were moderate respectively; (2) overall the level of employees performance at Area Revenue Office, Chiang Mai 2 was high with efficiency, quality, service and innovation respectively; (3) employees at Area Revenue Office, Chiang Mai 2 with different age, educational background and department had different performance at the statistical significance 0.05, whereas employees with different gender, marital status, income and working experience had no difference in performance; and (4) overall the relationship between motivation factors and employees performance at Area Revenue Office, Chiang Mai 2 was positive and moderate at the statistical significance 0.01. Considering for each aspects, it was found that motivation factors related to employees performance in terms of quality, efficiency, innovation and service positively at the statistical significance 0.01.

Keywords: Motivation factor, Employee performance, Area Revenue Office, Chiang Mai 2

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และเป็นไปตามความมุ่งหมายทุกประการด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณฯ ศิลปอาษา แขนงวิชา บริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และเป็นประธานกรรมการสอบที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนติดตามและตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่ เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ให้คำแนะนำ และสละเวลาในการตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่งจนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ตลอดจนคณาจารย์ จากแขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ ประสาทวิชาความรู้ทางด้านวิชาบริหารธุรกิจ

ขอขอบพระคุณ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ทุกท่านเป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ห่วงใยและให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อัน ใดที่เกิดจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้สนใจการศึกษาทั้งมวล และบิดา มารดา ครู อาจารย์ ด้วยความสำนึกในพระคุณอย่างสูง

ปราณี สายทองคำ

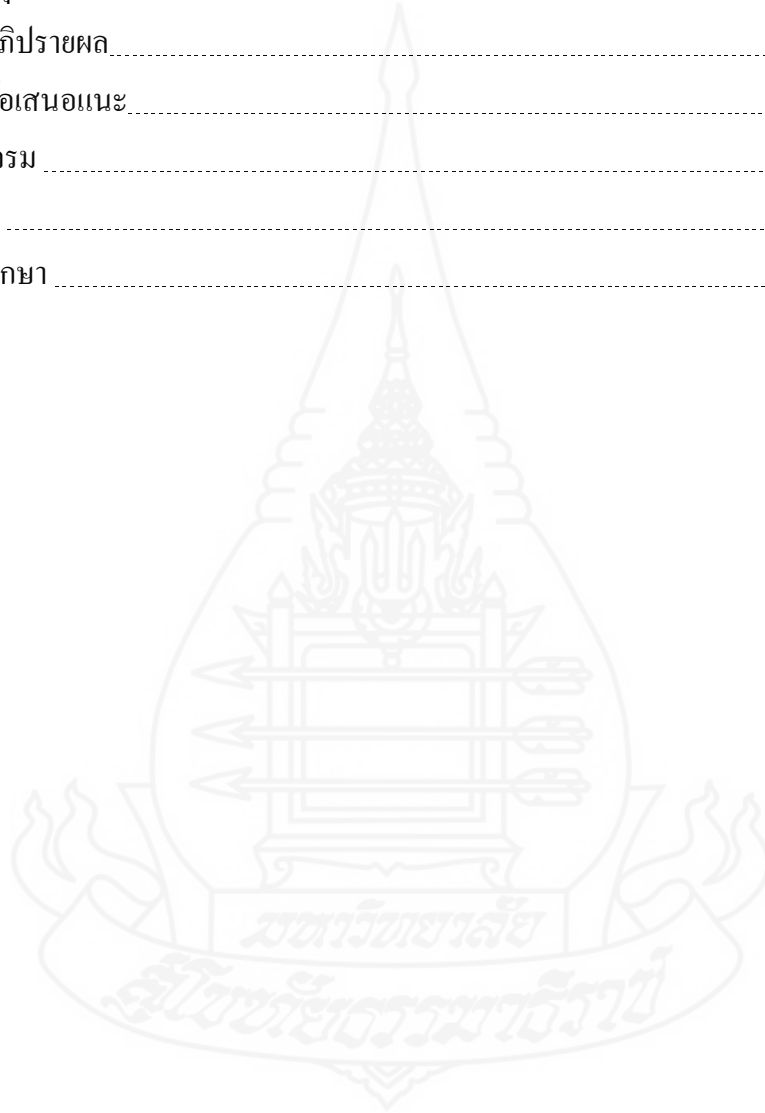
กันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบความคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	37
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	41
ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน	48
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	53
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปการศึกษา.....	76
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้ศึกษา.....	102



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	30
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย.....	31
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2.....	37
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในภาพรวม.....	41
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ.....	42
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านการฝึกอบรม.....	43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน.....	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	47
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยรวม.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านคุณภาพของงาน.....	49
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านประสิทธิภาพ.....	50
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านนวัตกรรม.....	51
ตารางที่ 4.13	แสดง ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	52
ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.16	การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุต่างกัน ด้านคุณภาพ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ย เป็นรายคู่.....	55
ตารางที่ 4.17	การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	56
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	57
ตารางที่ 4.19	ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.20	การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านนวัตกรรม โดยทดสอบ คะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	59
ตารางที่ 4.21	ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุงาน.....	62
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุงานต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	63
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด.....	64
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดต่างกัน ด้านคุณภาพ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	66
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดต่างกัน ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม.....	68
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม.....	69
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม.....	70
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม.....	71
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้ากับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม	73
ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม	74



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2.....	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี 2555 เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการชะลอตัวอย่างต่อเนื่องส่วนหนึ่งมีผลมาจากเศรษฐกิจโลกที่มีการชะลอตัว และสถานการณ์ดึงเครียดทางการเมืองภายในประเทศ ส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัวในหลายภาคส่วนตลอดทั้งปี 2556 ดังจะเห็นได้จากการสรุปภาพรวมของเศรษฐกิจไทยในปี 2556 จากศูนย์วิจัยกสิกรไทยโดยคาดการณ์จะขยายตัวเพียงร้อยละ 2.7 ซึ่งลดลงจากที่ขยายตัวร้อยละ 6.5 ในปี 2555

แนวโน้มอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจในปี 2557 ของประเทศไทยนั้น ยังมีการชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลหลายด้าน เช่น ความกังวลต่อภาวะค่าครองชีพที่ครัวเรือนการปรับขึ้นราคาก๊าซแอลพีจี ค่าไฟฟ้ารวมถึงตัวแปรทางการเมืองในประเทศ ซึ่งคงจะต้องประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดต่อเนื่องในปี 2557 เพราะพัฒนาการของเหตุการณ์ จะมีนัยสำคัญค่อนข้างมากต่อแนวทางการลงทุนและการใช้จ่ายของภาครัฐ ตลอดจนภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, ออนไลน์, 2557)

จากสภาวะการชะลอตัวของเศรษฐกิจดังกล่าวส่งผลให้การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าที่ตั้งไว้โดยในปี พ.ศ. 2556 จัดเก็บได้ 1,763,987.622 ล้านบาท ปี พ.ศ.2557 จัดเก็บได้ 1,729,980.113 ล้านบาท (กรมสรรพากร, ออนไลน์, 2557) ปีงบประมาณ 2558 (เดือนตุลาคม 2557 – เมษายน 2558) พบว่า จัดเก็บได้ 827,935 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 10,870 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.3 แต่ต่ำกว่าประมาณการ จำนวน 47,713 ล้านบาท หรือร้อยละ -5.5 เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่หดตัวในปี 2557 (กลุ่มประมาณการรายได้ สำนักวิชาการแผนภาษี, 2558)

นายสมหมาย ภาษี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้มอบนโยบาย ทิศทางการบริหารงานจัดเก็บภาษีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อนำไปวางแผนการบริหารจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย 1,965,200 ล้านบาท โดยเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกันของเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ให้เป็นแรงผลักดันในการจัดเก็บภาษีเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป้าประมาณการจัดเก็บภาษี 1,965,200 ล้านบาท เป็นเป้าประมาณการที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 13

เมื่อเทียบกับเป้าจัดเก็บปีที่ผ่านมา โดยในปีที่ผ่านมาเป้าจัดเก็บเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, ออนไลน์, 2557)

กรมสรรพากรแบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็นสำนักงานสรรพากรส่วนกลาง สำนักงานสรรพากรภาค 1-12 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพฯ 1-30 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่างจังหวัด โดยกำหนดกรอบการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์ มีวิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำด้านบริหารจัดการภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกรมสรรพากร นอกจากการมีปัจจัยสนับสนุนในด้านต่างๆ อาทิ เช่น การมีงบประมาณที่เพียงพอ ระบบงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สิ่งสำคัญที่สุดที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย คือ “บุคลากรของกรมสรรพากรทุกคน”

กรมสรรพากรตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ที่มีความหลากหลายในองค์กร ทั้งในเรื่องการศึกษา อายุ เพศ ฯลฯ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กรมสรรพากรมุ่งเน้นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในลักษณะการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยผลักดันให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำไปสู่องค์กรมีอาชีพ เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานในกรมสรรพากรให้สามารถทำงานได้บรรลุตามภารกิจ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป็นทิศทางให้การพัฒนา “คน” ของกรมสรรพากรให้เป็น “คนเก่ง คนดี และมีความสุข” ในการปฏิบัติราชการ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2560)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางความเจริญเพื่อยกระดับการพัฒนาจังหวัดในภูมิภาคในด้านเศรษฐกิจและสังคมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีการค้าการลงทุน การท่องเที่ยว และการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่ถูกกำหนดให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาของภูมิภาคทางภาคเหนือ มีการส่งเสริมการเปิดการค้าชายแดน จุดผ่อนปรน ให้เป็นด่านการค้าชายแดน ทำให้เชียงใหม่มีรายได้จากการค้าชายแดนเป็นจำนวนมาก (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, ออนไลน์, 2556) แต่ในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ที่ผ่านมา พบว่ามีการจัดเก็บที่ต่ำกว่าเป้าหมายเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นผลจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่เกิดขึ้น และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี

ผู้ศึกษาตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต มีความรู้สึก มีความคิด มีอารมณ์ เมื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดสมรรถนะตามต้องการ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความ

สนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมสรรพากร โดยศึกษาหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

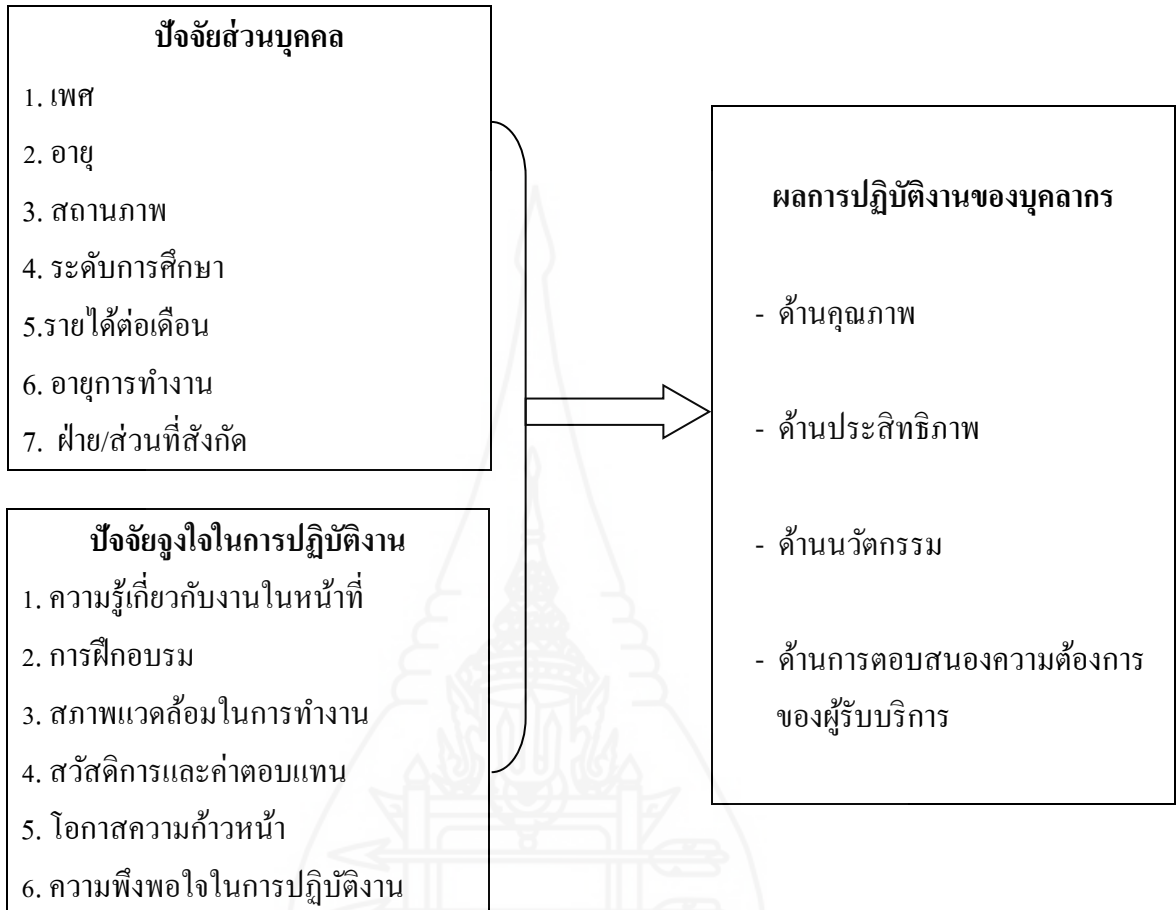
- 2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

3. กรอบความคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีของ Frederick Herzberg , Kanter, Maslow และ Alderfer โดยมุ่งศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานอันเกิดจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร (Population)

ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 169 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content)

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ/ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable) ได้จำแนกตัวแปร ดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- อายุการทำงาน
- ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด

2) ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- การฝึกอบรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สวัสดิการและค่าตอบแทน
- โอกาสความก้าวหน้า
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.3.2 **ตัวแปรตาม** คือ ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

- ด้านคุณภาพ
- ด้านประสิทธิภาพ
- ด้านนวัตกรรม
- ด้านการตอบโต้ของผู้รับบริการ

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6.2 **ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งใช้ความพยายามและความสามารถของแต่ละบุคคลปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของงาน ผลการปฏิบัติงานที่ออกมา สามารถนำมาประเมินได้ว่าดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ หรือต้องปรับปรุง เกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพ ประสิทธิภาพ นวัตกรรม การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

6.3 **สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2** หมายถึง หน่วยราชการในการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมสรรพากร และมีฝ่าย/ส่วนงานในสังกัด คือ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย สาขาแม่ริม สาขาสันกำแพง สาขาสันทราย สาขาฝาง สาขาแม่แตง สาขาเชียงดาว สาขาคอยสะเก็ด สาขาพร้าว สาขาแม่ฮาด สาขาไชยปราการ และสาขาเวียงแหง

6.4 **ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่** หมายถึง ความรู้พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งความเข้าใจรูปแบบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา

6.5 **การฝึกอบรม** หมายถึง การได้รับการศึกษาความรู้เพิ่มเติมในระหว่างรับราชการในตำแหน่งของตน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมากขึ้น นำมาใช้พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ผ่านมา

6.6 **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง ผู้ร่วมงาน สภาพสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

6.7 โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนตามความรู้ ความสามารถ อย่างเหมาะสม และยุติธรรม

6.8 สวัสดิการและค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นเงินเดือนประจำ และไม่ใช่เงินเดือนประจำ สิทธิที่หน่วยราชการให้ต่อพนักงาน

6.9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่สนองตอบต่อสภาพแวดล้อมของด้านความพึงพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่สนองตอบต่องานว่ามีความชอบงานนั้นมากน้อยเพียงไร

6.10 คุณภาพของงาน หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ

6.11 ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ได้ออกมาจากการปฏิบัติงานใดๆ ต้องคุ้มค่ากับทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ไป และจำนวนงานที่ได้ทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

6.12 นวัตกรรม หมายถึง การใช้รูปแบบหรือวิธีการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการทำงาน

6.13 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ และการมองเห็นถึงความสำคัญและความต้องการของผู้รับบริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการศึกษาจะชี้ให้เห็นระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในสภาพการณ์ปัจจุบัน

7.2 ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

7.3 ผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจะนำแนวคิด ทฤษฎี บทความ เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งในที่นี้ผู้ศึกษาจะขอกล่าวถึงความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารุ่นนี้ต่อไป

กัลยาณี สนธิสุวรรณ (2542: 9) แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในตัวบุคคลอันเกิดจากแรงปรารถนาและความต้องการที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือยับยั้งไม่ให้กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลงตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ

วัฒนา ศรีสม (2542: 7) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด เพื่อที่จะบรรลุสำเร็จ

ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550: 10) การจูงใจ หมายถึง การแสวงหาสิ่งที่มากระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความมานะมุ่งมั่นต่องาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130-131) แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มาตรการเหล่านี้ อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือจัดระบบขององค์กรให้มี

สภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

FRED LUTHANS (1995) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึงกระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่ร่างกายและจิตใจ มีความต้องการเกิดขึ้นแล้วมีแรงผลักดัน ทำให้เกิดแรงจูงใจ แล้วทำให้เกิดการกระทำ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528) สิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงาน โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ

1. สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์และสิ่งจูงใจในทางลบ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กันมากคือ เงิน ความมั่นคง คำสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม ส่วนการจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน

ถ้าพิจารณาสิ่งจูงใจในลักษณะที่เป็นเงินกับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การจัดกองทุน สงเคราะห์ ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการอื่นๆ ส่วนการจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การบริการ ด้านความสะดวกสบายต่างๆ เช่น การจัดร้านอาหาร การให้ที่อยู่อาศัย การประกันภัย การประกันอุบัติเหตุ การรักษาพยาบาล ฯลฯ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 320-320) ได้แบ่งประเภทความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเอง (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่มองเห็นได้ชัดเจนและมีอิทธิพลโดยรวมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งที่มีผลทางตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non – Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้เป็นการสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ (คารณี พานทอง: 2532) นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

- 1) ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ
- 2) เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม
- 3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2.2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่

- 1) เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้
- 3) บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้
- 4) เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์ (2544: 11) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบ ความต้องการหลายอย่างของคน โดยทั่วไปแล้วบุคคลมิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถ บุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่เขาต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาเอาใจใส่ งานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องเข้าใจถึงความ ต้องการของพนักงานและสามารถหาสิ่งจูงใจที่เขาได้ทำงาน ขณะเดียวกันหากความต้องการของเขามีจุดหมายเดียวกันเป้าหมายขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบภายในตัวบุคคลที่จะเป็นกำลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่คือ แรงจูงใจที่เขาจะมีต่องานที่รับผิดชอบ แรงจูงใจจึงเปรียบเสมือนพลังภายในที่จะผลักดันการใช้พลังความสามารถที่เขาມีอยู่ให้ปรากฏออกมาในรูปผลสำเร็จของงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ลักษณะของความพึงพอใจ

1.2.1 การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนต่างกัน

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2553: 211) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะและ

ความสามารถที่จำเป็นในการทำงานของพนักงาน ให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์(2545: 124-125) การฝึกอบรมจึงถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่เป็นไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยที่กระบวนการฝึกอบรม จะถูกนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

พงษ์ หรดาล (2540: 202) จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้หน่วยงานต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะองค์กรจะมีความยุ่งยากซับซ้อนในปัญหาต่างๆ ที่คนเข้าไปเกี่ยวข้องเสมอ ถึงแม้้องค์การที่มีความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการและได้นำเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ในการพัฒนางานก็ตาม แต่การฝึกอบรมก็ยังมี ความสำคัญและมีความจำเป็น เพราะการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการอบรมมีความสำคัญต่อทุกฝ่าย

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

อุทัย หิรัญโต (2531: 88) ในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับแล้ว สิ่งที่พนักงานคาดหวังจากการทำงาน คือ ผลตอบแทนจากการทำงาน ที่พนักงานได้ทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจและสติปัญญาลงไป ซึ่งประกอบไปด้วย เงินเดือนหรือค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ผลตอบแทนในการทำงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานจ่ายให้แก่พนักงาน มีทั้งในรูปแบบของเงินและสวัสดิการ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน นอกจากจะเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญของรายได้ส่วนใหญ่ของเขาแล้ว ยังจะเป็นตัวกำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและการเป็นที่ยอมรับของสังคม อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงสังคมและบุคคลต่างๆ ไปได้มองเห็นถึงประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานด้วย พนักงานจึงมีความรู้สึก โดยตรงต่อจำนวนมากน้อยของการจ่ายที่แต่ละคนได้รับและเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้ทำ นอกจากนี้ยังเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะงานชนิดเดียวกัน ความรู้ในระดับเดียวกัน ประสบการณ์พอกันด้วย ทั้งนี้

เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและให้มีคุณค่าเหมาะสมกับงานที่ทำให้องค์การ ซึ่งคุณภาพของการดำรงชีวิตของพนักงานจะเป็นประการใดขึ้นอยู่กับค่าจ้างหรือเงินเดือน รวมทั้งสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ

พะยอม วงศ์สารศรี (2552: 171) ค่าตอบแทนในการทำงาน นอกจากจะมีความสำคัญต่อพนักงานแล้ว ก็เป็นตัวกำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและการเป็นที่ยอมรับของสังคมยังเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการองค์การทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการดึงดูดบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติที่ดีให้เกิดความสนใจเข้ามาสมัครทำงานกับองค์การ รวมทั้งเพื่อเป็นการจูงใจและสร้างความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากหากองค์การมีการกำหนดค่าตอบแทนในการทำงานที่มีความเหมาะสม จะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานในการทำงาน พนักงานจะใช้ความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ สามารถลดปัญหาที่เกิดจากความไม่พอใจในรายได้ และการพิจารณากำหนดการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมยังเป็นการบริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินธุรกิจด้วย

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550: 229-230) มนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาโอกาสและความก้าวหน้าจากการทำงานรวมถึงต้องการผลตอบแทนจากการทำงานทั้งในรูปของเงินและสวัสดิการที่องค์การจัดไว้ให้อย่างยุติธรรม และมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความทุ่มเทที่มีให้กับองค์การ เพื่อให้การดำรงชีวิตของพนักงานมีความมั่นคง ได้รับการยอมรับจากบุคคลและยังเป็นเครื่องที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม หากพนักงานพิจารณาเห็นว่าสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้แก่องค์การ มีผลตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมแล้ว พนักงานย่อมจะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ แต่ในขณะเดียวกัน หากพนักงานมีความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกับเหตุผลดังกล่าว ผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับองค์การย่อมจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย

1.5 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.5.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

นิรัฐฐา รุจิราวัชระ (2540: 20) ได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยไว้ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)

เป็นปัจจัยภายในบุคคล เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัย

เหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานแต่อย่างใดแต่การมีปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเป็นสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความพึงพอใจ และปลื้มปิติในผลความสำเร็จของงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยหรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

(3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

(6) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Grow) หมายถึง โอกาสที่จะรับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและรับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor)

เป็นปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายขององค์กรและการบริหารงาน การนิเทศเงินรายได้ สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานแต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การควรให้ความสนใจต่อปัจจัยอนามัยที่จะจูงใจในการทำงาน แม้จะมีได้เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยอนามัยได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

(2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

(4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers)

หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

(5) ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม

มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

(6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพ

ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือต่างๆ

(7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีผล

ต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือ ความยั่งยืนของอาชีพ

(8) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง

ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน

(9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือ ไม่ดี

อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเรา

(10) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง

การจัดการ หรือ การบริหารงานขององค์กร และ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

จะเห็นว่าปัจจัยนามัยมิใช่เป็นสิ่งที่สูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่เป็น
ข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในการทำงานที่ทำอยู่เท่านั้น (ปัจจัยนามัยจะมี
ผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ)

1.5.2 ลักษณะสำคัญของทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก

ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (อ้างถึงใน สุนันท์ แก้วกล้า 2542: 14-18) เป็น
แนวความคิดที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและจัดการบุคลากรในองค์กรที่ชี้แนะการจัดบรรยากาศ
สิ่งแวดล้อมให้มีลักษณะสุขอนามัยต่อการทำงานเพื่อให้สงวนรักษาสภาพผู้ปฏิบัติงานให้อยู่กับ
องค์กรไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานเพราะการจัดองค์ประกอบสุขอนามัยจะช่วยกำจัดความรู้สึกไม่
พอใจออกไปจากบุคลากรแต่ละบุคลากรจะมีผลผลิตในการทำงาน(Productive) จะต้องอาศัยการ
จัดการองค์ประกอบสิ่งสูงใจในเนื้องานให้เหมาะสมคนจึงจะรักพอใจงาน เป็นที่มาของการสร้าง
ผลงานที่น่าพอใจ ทฤษฎีนี้มีจุดเด่นที่แยกสิ่งที่ไม่พอใจในงานกับสิ่งทำให้พอใจในงานไว้
เป็น 2 ส่วนแตกต่างกัน ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ ปัจจัยนามัยและปัจจัยสูงใจที่ต้องตอบสนองความ
ต้องการของพนักงาน

จากทฤษฎีของ เฮร์ซเบอร์ก กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสูงใจหรือสิ่งทำให้เกิดความ
พึงพอใจจะเกี่ยวกับองค์ประกอบเรื่องเนื้อหาหรือลักษณะของงาน ความสำเร็จ การยอมรับและ

ยกย่อง ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า หรือกล่าวได้ว่า องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจหากองค์ประกอบเหล่านี้เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานที่ทำและไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจงานที่ทำเลยถ้าหากงานไม่ใช่ความก้าวหน้าการทำหายความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่นยังมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น กล่าวเมื่อพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้อย่างเพียงพอ การที่เฮอริชเบอร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยอนามัย” เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ทำหน้าที่คล้ายกับหลักการอนามัยทางจิตใจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา โครงสร้าง เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานเมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแต่เมื่ออยู่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับที่ยอมรับ ความไม่พึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นเพียงแต่นำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น

ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง
- 2) ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มิแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้
- 3) คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา
- 4) ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัด และกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

1.6 ทฤษฎีโครงสร้างอำนาจของแคนเตอร์

แคนเตอร์ (Kanter, 1977 Cited in Wilson, Laschinger, 1994) ได้กล่าวถึงโครงสร้างของสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ว่าในแต่ละองค์กร จะมีโครงสร้างองค์การเป็นตัวกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ อำนาจและโอกาสจะเชื่อมโยงกับตำแหน่งในโครงสร้างองค์การดังกล่าว

เนื่องจากโครงสร้างเป็นตัวกำหนดรูปแบบของอำนาจและโอกาสตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ อำนาจในที่นี้หมายถึง การได้รับการสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสารและ

การได้รับทรัพยากร รวมถึงความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและโอกาสในที่นี้หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชยและการยอมรับ ส่วนสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่กล่าวถึง แคนเตอร์ได้รวมเอาสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรไว้ด้วย ได้แก่ กฎระเบียบที่เข้มงวดขาด การยืดหยุ่น ลักษณะงานที่ซ้ำซากเป็นงานประจำมาก ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน งานที่มีการควบคุมสูง ไม่มีการกระจายอำนาจ และรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

งานวิจัยของแคนเตอร์ (Kanter, 1997 Cited in Wilson, Laschinger, 1994) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่ง โดยตำแหน่งนั้นจะต้องถูกจัดวางให้สามารถเข้าถึงอำนาจและโอกาส จึงจะเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอำนาจและโอกาสเชื่อมโยงอยู่กับตำแหน่ง หากโครงสร้างในองค์กรไม่เชื่อมโยงบุคคลกับตำแหน่ง ก็ไม่สามารถเข้าถึงอำนาจและโอกาสนั้นได้ และบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่มีโอกาสสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า ซึ่งจะแสดงความสามารถในการใช้ความรู้ และทักษะทำงานให้เกิดผลผลิตสูง เมื่อบุคคลรู้ว่าตนเองมีโอกาสเติบโตและพัฒนา เขาก็จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

โครงสร้างอำนาจตามแนวคิดของแคนเตอร์ ประกอบด้วย การได้รับอำนาจและการได้รับโอกาส ดังนี้

1. การได้รับอำนาจ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุนและการได้รับทรัพยากร ดังนี้

1.1 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึงการที่พนักงาน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ทางวิชาการ ด้านการพัฒนา รวมทั้งเทคนิคใหม่ ๆ รวมทั้งการได้รับทราบข้อมูลนโยบายของหน่วยงาน ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของคน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งวัดจากการรับรู้ของพนักงาน นอกจากนี้ การได้รับข้อมูลข่าวสารจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจกระทำได้โดยวิธีเปิดการประชุมพบปะ โดยผู้บริหาร การออกจดหมายข่าว การใช้สื่อทางวิดีโอ หรือการกระจายเสียง รวมถึงความถี่ของการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย และข้อมูลข่าวสารควรเดินเป็นสองทางเพื่อให้การสื่อสารบรรลุผล โดยออกจากผู้บริหารไปสู่สมาชิก และจากสมาชิกไปสู่ผู้บริหาร การสื่อสารที่ดีจะสร้างความเข้าใจที่ดี ทำงานได้สอดคล้อง มีความสุข และพึงพอใจ (Bluedom, 1962) ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานงานจะไม่สำเร็จหากปราศจากข้อมูลข่าวสารที่มีความหมายและเพียงพอ ข้อมูลจึงเป็นศูนย์รวมของความสำเร็จ ในบทบาทของทุกคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร ข้อมูลข่าวสารจะช่วย

สนับสนุนการตัดสินใจ หากขาดข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมแล้ว คุณภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตัดสินใจก็จะไม่เกิดขึ้น และถ้าข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมีความคลาดเคลื่อน แม้เพียงเล็กน้อยก็จะเป็นอันตรายต่อกระบวนการตัดสินใจ เพราะผู้ปฏิบัติงานจะตัดสินใจโดยใช้การหยั่งรู้ สมมติฐาน และการคาดคะเนตามเหตุการณ์ ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่จึงเป็นผลสะท้อนของความบกพร่องในการตัดสินใจ (Porter O Grady, 1986) การได้รับข้อมูลข่าวสารจะทำให้บุคลากรมีพลังอำนาจที่จะตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมในสิ่งที่เป็ประโยชน์และดีที่สุดสำหรับองค์การ ในทางตรงกันข้าม บุคลากรจะรู้สึกผิดหวังเมื่อเขารู้ว่าเขาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ และไม่ทราบว่าอะไรเกิดขึ้นบ้างในองค์การ (Gunden & Crissmsn, 1992) ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นแหล่งของอำนาจบุคคลผู้มีข้อมูลข่าวสารมากจึงเป็นผู้มีอำนาจมาก (Inancevich & Matteson, 1990) ดังนั้นผู้บริหารควรแบ่งปันข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและควรมีเวลาอธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้บริหารทำรวมทั้งสิ่งที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำด้วย

1.2 การได้รับการสนับสนุน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้การรับรองในสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำอยู่ (endorsement) การให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง (backing) การให้การยอมรับ (approval) และการให้ความเห็นชอบตามกฎหมาย (legitimacy)(Kanteri, 1983 cited in Chally, 1992) นอกจากนี้การช่วยเหลือสนับสนุนยังรวมไปถึงการที่ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Porter-P'Grady, 1986) ได้แก่การส่งเสริมสนับสนุนให้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้โอกาสตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา การให้พัฒนางาน หรือปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หรือการได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน การให้การชี้แนะในการปฏิบัติงาน การยอมรับในความผิดพลาด การแสดงความพึงพอใจในงานที่สำเร็จ การแสดงความห่วงใย รับผิดชอบ และเข้าใจในปัญหาทุกด้านของบุคลากร การแสดงไมตรีจิต ยิ้มแย้ม และให้ความเป็นกันเอง การสนับสนุนให้สร้างเครือข่าย และให้ความเป็นกันเอง

การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคคลรู้สึกสุขใจ และมีคุณค่า มีการรับรู้ถึงการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นแรงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ย่อมมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร และยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

1.3 การได้รับทรัพยากร ทรัพยากร หมายถึงปัจจัยที่จะสนับสนุนให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยเงินทุน (funds) วัสดุอุปกรณ์ (material) และเวลา (time) (Kanter, 1983 cited in Chally, 1992)

- เงินทุน ได้แก่ งบประมาณที่องค์กรจัดสรรให้เพื่อใช้ในกิจกรรมของแต่ละแผนก

- วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ อาคารสถานที่ที่ให้ความสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

- เวลา เป็นทรัพยากรที่มีค่ามาก ซึ่งพนักงานต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การได้รับโอกาส ตามแนวคิดของแคนเตอร์ (Kanter, 1977 cited in Chandler, 1990) ได้แก่

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เท่าที่จะเป็นไปได้ตามขอบเขตของงาน รวมถึงการพิจารณาความดีความชอบที่ยุติธรรมเหมาะสม และการมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงานในแผนกที่ตนชอบหรือมีความถนัด ซึ่งการได้รับโอกาสดังกล่าว ย่อมส่งผลให้เกิดกำลังใจและความทุ่มเทพยายาม ความรักในองค์กร และเป็นการลดปัญหาการลาออกจากงาน

2.2 การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ (Competence and skill) หมายถึง การมีโอกาสดำเนินการเข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานหรือการได้รับอนุญาตให้ลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 การได้รับการยกย่องชมเชยและการยอมรับ (Rewards and recognition) หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับบุคลากร พนักงานที่มีความประพฤติดี หรือปฏิบัติดีเด่น โดยการยกย่องชมเชย ประกาศเกียรติคุณ หรือให้รางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเป็นตัวอย่างที่ดี โดยทำอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน และการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเสริมสร้างพนักงานให้มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในวิชาชีพ เพราะสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน ได้แก่ การขาดโอกาสก้าวหน้าและการไม่ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านโอกาสที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่องค์กรให้โอกาสทางการสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารแบบเปิดกว้างทำให้พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆ สามารถนำเสนอความคิดต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมอย่างเสมอภาคต่อพนักงานทุกคน และให้ได้รับโอกาสในความก้าวหน้า

ผู้ศึกษาจึงได้สรุปความหมายของการสร้างแรงจูงใจในงานว่า หมายถึง การทำให้บุคลากรมีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมอบหมายอำนาจให้บุคลากรได้รับอำนาจและสนับสนุนการได้รับทรัพยากร ส่วนการได้รับโอกาส ซึ่งได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

1.7 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow 1970: 35-47 อ้างถึงใน มณฑล รอยตระกูล (2546: 13) เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ที่คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์มีฐานแนวความคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎี 3 ประการคือ

1. คนเป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการ ความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก

3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาทันที

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือ

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงานและผลประโยชน์พิเศษต่างๆ รวมทั้งสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) ความต้องการนั้นจะเกี่ยวกับความรัก การอยู่ร่วมในสังคม การต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในด้านการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความสามารถและความมีอิสระเสรีและความต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียง มีฐานะ ที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้

ทฤษฎีของมาส โลว์กับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมีความสัมพันธ์กันดังนี้
ความต้องการขั้นต่ำของมาส โลว์ ทั้ง 3 ประเภท คือ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการด้านความปลอดภัย และความต้องการด้านสังคม อาจจะเปรียบเทียบกับ ปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก ส่วนความต้องการขั้นสูงของมาส โลว์ คือ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจเปรียบเทียบกับปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์ก เช่น การยอมรับนับถือ (Recognition) นั้น ถูกจัดให้เป็นปัจจัยจูงใจเพราะถ้าองค์กรสามารถให้แก่บุคคลได้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจเป็นอย่างยิ่ง

1.8 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547: 20) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไว้ว่า แอลเดอร์เฟอร์ ได้ขยายทฤษฎีของมาส โลว์ และเฮอริชเบอร์ก ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ด้วยกัน คือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (existence needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs) และความต้องการเพื่อการเติบโต (growth needs) ในด้านของแอลเดอร์เฟอร์นั้น ความต้องการนี้มีความเกี่ยวเนื่องกัน (continuum of needs) มิได้แบ่งเป็นขั้นๆ หรือเป็นกลุ่มดังเช่นทฤษฎีของมาส โลว์ และเฮอริชเบอร์ก แอลเดอร์เฟอร์เชื่อว่าไม่จำเป็นที่ความต้องการเบื้องล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง เขากล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลบางคนจะถูกชี้นำโดยความต้องการชั้นกลางหรือสูงได้ และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันก็ได้ ความต้องการ 3 ชั้นนี้ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (existence needs) ได้แก่ ความต้องการที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ ค่าจ้างในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs) ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่องจากวงสังคม เป็นต้น

3. ความต้องการด้านการเติบโต (growth needs) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเอง และได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับความต้องการเบื้องสูงของมาสโลว์ จากทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการทฤษฎีนี้มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่มีการจัดกลุ่มความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ และไม่มีลำดับชั้น ในขณะที่ทฤษฎีของมาสโลว์นั้นความต้องการจะเป็นไปตามลำดับชั้นจากต่ำไปสู่ชั้นสูง การจะสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์นี้ ก็ต้องตอบสนองความต้องการทั้ง 3 กลุ่ม โดยจัดหาสิ่งจูงใจต่างๆ เช่น การพิจารณาให้เงินเดือนที่เหมาะสม การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและมีความปลอดภัย การให้โอกาสพนักงานเสนอความคิดและสร้างนวัตกรรม ให้แก่องค์กรและให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ก็จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

จากแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ได้กล่าวมาทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

2.1 สภาพทั่วไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรมสรรพากรถือเป็นหน่วยงานสังกัดราชการส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค (หน่วยงานส่วนภูมิภาคประกอบด้วยสรรพากรภาค 1-12 สรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา) มีภารกิจและความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลกฎหมายรัษฎากรและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ ให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีอากร กำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการสำรวจแหล่งภาษีอากร การพิจารณาคำร้องอุทธรณ์ การเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง การพิจารณาคืนภาษีอากร แนะนำตอบข้อหารือและให้บริการผู้เสียภาษี

2.2 วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นหน่วยบริหารงานจัดเก็บในเชิงรุกมุ่งความเป็นเลิศในการให้บริการ พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สนับสนุนและสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีทั้งในหน่วยงานและกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชนทั่วไป

2.3 อำนาจหน้าที่ (Responsibility)

1. วางแผนปฏิบัติการประเมินผลเพื่อการบริหารงานภาชีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย
2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาชีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาชีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาชีอากร
4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. พิจารณาคืนเงินภาชีอากร
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาชีอากร
7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาชีอากร

2.4 วัตถุประสงค์ (Objective)

1. จัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้รับมอบหมายทั้งประเภทภาษีและรายลักษณะจัดเก็บ
2. จัดเก็บภาษีให้ได้อย่างยั่งยืนถาวร และเป็นไปตามสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของเศรษฐกิจในพื้นที่
3. ปฏิบัติงานให้ได้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายของ โครงการ แผนงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นทั้งในส่วนของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 8 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

2.5 พันธกิจ (Mission)

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมทั่วถึง เป็นธรรมด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี เพื่อให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย
2. จัดเก็บภาษีในเชิงรุกเข้าถึงผู้ประกอบการด้วยการกำกับดูแลการเสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ โดยเข้าถึงสถานประกอบการของผู้ประกอบการ
3. ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและ การให้บริการประชาชน
4. พัฒนาสำนักงานและบุคลากรให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริหาร วิทยาการใหม่ๆ และเรียนรู้พร้อมทั้งพัฒนาจากอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้เป็นที่พึ่งของผู้รับบริการ ทั้งในด้านวิทยาการ และจริยธรรมจิตสำนึกในการให้บริการ

5. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย ภารกิจ และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

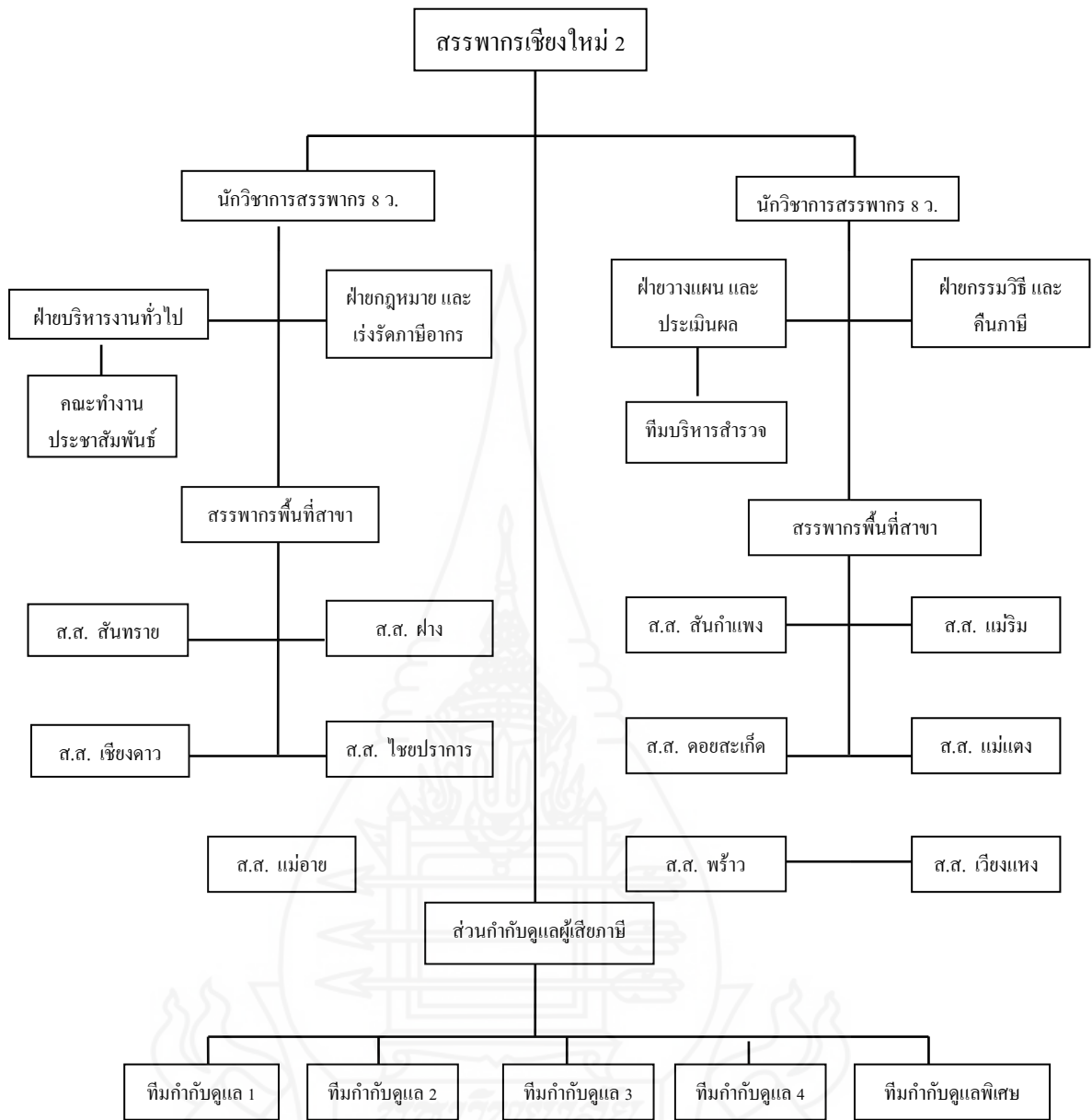
6. สามารถปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7. รับรู้และหาแนวทางในการใช้นโยบายในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสนับสนุน ภาคเศรษฐกิจในพื้นที่ให้สามารถดำรงอยู่ เติบโตหรือแข่งขันได้

2.6 โครงสร้างการบริหาร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีโครงสร้างการบริหารออกเป็นฝ่าย/งานที่สังกัดสังกัด คือ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย สาขาแม่ริม สาขาสันกำแพง สาขาสันทราย สาขาฝาง สาขาแม่แตง สาขาเชียงดาว สาขาดอยสะเก็ด สาขาพร้าว สาขาแม่เมาะ สาขาไชยปราการ และสาขาเวียงแหง ดังแสดงในภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

ที่มา: <http://rdsrv.rd.go.th>

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปนิษฐา จันทระเกษม (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอทีซี ไคเอ็น เอเชีย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับดี พนักงานเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติจริงในปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสามารถมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ด้านการให้อำนาจ ด้านการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยด้านโอกาสพนักงานเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติจริงในปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมพบที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภรณ์ ช้วยรอด (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน เขตถนนทพบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุ 41-50 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 11-20 ปี เป็นพนักงานปฏิบัติการ 6-7 คน มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท นอกจากนั้นยังพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี (2) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ รองลงมาคือด้านการจูงใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโอกาส และด้านการให้อำนาจ (3) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ($r = 0.849$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน

ปรัชญา บุญยี่น (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จราจรจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 91.13) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 46.31) มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 46.80) มีอายุราชการในการปฏิบัติงานในหน่วยงานจราจร เป็นเวลา 11 – 20 ปี (ร้อยละ 40.89) และมีระดับเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 69.46)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (Traffic Policeman) และด้านคุณธรรม (Moral) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านสถานีตำรวจและป้อมตำรวจ (Police Station and Koban) ด้านอุปกรณ์ (Equipments) ด้านอาวุธประจำกาย (Weapon) ด้านงบประมาณ (Budget) ด้านสวัสดิการ (Welfare) และด้านความร่วมมือของประชาชน (Co-operation) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับมาก

โดยปัจจัย 7 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยสถานีตำรวจ และป้อมตำรวจจราจร ด้านอุปกรณ์ ด้านอาวุธประจำกาย ด้านงบประมาณ ด้านสวัสดิการ และด้านความร่วมมือของประชาชน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ ปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรุณพร แสงสิริไพบูลย์ (2553) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ภาพรวมปัจจัยจูงใจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากระดับแรงจูงใจมากไปน้อยดังนี้ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและเมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยบำรุงรักษา (maintenance factors) ภาพรวมปัจจัยบำรุงรักษามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับจากระดับแรงจูงใจมากไปน้อย ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการปกครองบัญชา ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ผลการทดสอบสมมติฐาน เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุการทำงาน อัตราเงินเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อนุชิต ขลุ่ยนาถ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการประปา นครหลวง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน การบังคับบัญชา ผลตอบแทนในการทำงาน บรรยากาศองค์กร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมกายภาพของสถานที่ทำงาน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการ

ประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ ตามลำดับ และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระในแต่ละด้าน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน การบังคับบัญชา ผลตอบแทนในการทำงาน บรรยากาศองค์กร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปานครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอมอร ผิวเหลือง (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านส่วนตัวอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการทำงาน ด้านสังคม และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ (2) บุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มี เพศ ลักษณะสายงาน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ ด้านการมีโอกาสได้รับรู้ผลการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความสำคัญของงาน โดยร่วมกันทำนายการส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 45 และ (4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพและยุคธรรม โดยเฉพาะลูกจ้างเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ด้านสังคมควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านการทำงานควรมีระบบความก้าวหน้าที่ชัดเจนของบุคลากร และด้านส่วนตัวควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยลักษณะงานควรมีการแจ้งผลการทำงานเป็นระยะๆ ควรกระจายอำนาจและส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร

ศักดิ์ดา ขาวสุกณี (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายบริการ ระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จและตรงเวลาใน

การปฏิบัติงาน โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

วรรณนิภา จันทร์ตาศรี (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยทั้ง 2 คือด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจมีระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ระดับความสำคัญมากได้แก่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สวัสดิการ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ และการมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน ระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินและการได้รับผิดชอบงานและค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมมีค่ามาก มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.91

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคแต่ละปัจจัยในลำดับหนึ่งคือปัญหาทางด้านสังคม ด้านการมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานคือในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนประจำปีไม่มีความยุติธรรม ด้านการพอใจในลักษณะงานที่ทำคืองานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานไม่มีการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ต่างคนต่างอยู่ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทนคือ การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน คือ เบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลได้น้อยเกินไป ปัญหาและอุปสรรคทางด้านสังคมรวมทั้ง 3 ด้าน คือการพอใจในลักษณะงานที่ทำปัญหาและอุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2” ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 169 ราย แสดงดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	ประชากร
ส่วนบริหารงานทั่วไป	26
ส่วนกรรมวิธีและคินภาษี	22
ส่วนวางแผนและประเมินภาษี	13
ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร	11
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	40
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	57
รวม	169

ที่มา : ส่วนบริหารงานทั่วไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2558)

1.2 ขนาดตัวอย่าง (sample size) ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ถูกกำหนดที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้ให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จากการคำนวณ โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

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

โดย n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{169}{1+169(0.05)^2} \\ &= 119 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน โดยการใช้วิธีการแบ่ง ประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด แล้วสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนบริหารงานทั่วไป	26	18
ส่วนกรรมวิธีและคินภานี	22	16
ส่วนวางแผนและประเมินภานี	13	9
ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภานีอากร	11	8
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภานี	40	28
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	57	40
รวม	169	119

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด รูปแบบของคำถามเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 22 ข้อ รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด

สำหรับการให้คะแนน เป็นลักษณะที่เป็นมาตราส่วน ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการวัด 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	มีระดับคะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีระดับคะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ถูกศึกษาเก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแล้วโดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 119 คน

3.1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวม แบบสอบถามคืนได้ครบตามจำนวนทั้งสิ้น 119 ชุด ใช้เวลาประมาณ 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาเข้าสู่ระบบการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติต่อไป

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นได้รวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เว็บไซต์ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มา และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัส (Coding) เพื่อเตรียมนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) เพื่อประมวลผลข้อมูลและจัดทำกราฟวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการวิจัย ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีการเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (ปนิญฐา จันทรเกษม, 2551:49) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 ระดับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีการเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับ ค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (ปนิฎฐา จันทรเกษม, 2551:49) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยการเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก
4	หมายถึง	เห็นด้วย ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับดี
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับพอใช้
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปรับปรุง

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.21-5.00	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้
1.00-1.80	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปรับปรุง

4.4 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples t-Test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

4.5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยมีการแปลผลความสัมพันธ์โดยรวม ใช้เกณฑ์ดังนี้

(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549:66)

r	มีค่า	0.90 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
r	มีค่า	0.70 – 0.89	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูง
r	มีค่า	0.30 – 0.69	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
r	มีค่า	ต่ำกว่า 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
r	มีค่า	0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์

4.6 ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2” โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 119 คน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

X	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนบุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของเอฟ (F – didtribution)
t	แทน	ค่าสถิติ (t – distribution)
Sig.	แทน	ค่าสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=119)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	25	21.0
หญิง	94	79.0
2. อายุ		
20 – 30 ปี	3	2.5
31 – 40 ปี	38	31.9
41 – 50 ปี	47	39.5
51 ปีขึ้นไป	31	26.1
3. สถานภาพสมรส		
โสด	38	31.9
สมรส	69	58.0
หย่าร้าง/หม้าย	12	10.1
แยกกันอยู่	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=119)	ร้อยละ (100.0)
4. ระดับการศึกษา		
ปวช.	7	5.9
ปวส./อนุปริญญา	8	6.7
ปริญญาตรี	80	67.2
ปริญญาโท	24	20.2
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	5.0
15,001 – 20,000 บาท	16	13.4
20,001 – 25,000 บาท	31	26.1
25,001 – 30,000 บาท	24	20.2
30,001 – 35,000 บาท	22	18.5
35,001 – 40,000 บาท	11	9.2
40,001 – 45,000 บาท	4	3.4
45,001 – 50,000 บาท	3	2.5
50,001 บาท ขึ้นไป	2	1.7
6. อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	6	5.0
5 – 10 ปี	13	10.9
11 – 15 ปี	21	17.6
16 – 20 ปี	22	18.5
21 – 25 ปี	35	29.4
25 ปีขึ้นไป	22	18.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=119)	ร้อยละ (100.0)
7. ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด		
ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	15.1
ส่วนกรรมวิธีและกึ่งภายใน	16	13.4
ส่วนวางแผนและประเมินผล	9	7.6
ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภายใน	8	6.7
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	28	23.5
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	40	33.6

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ลำดับต่อมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

3. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และน้อยที่สุดคือมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

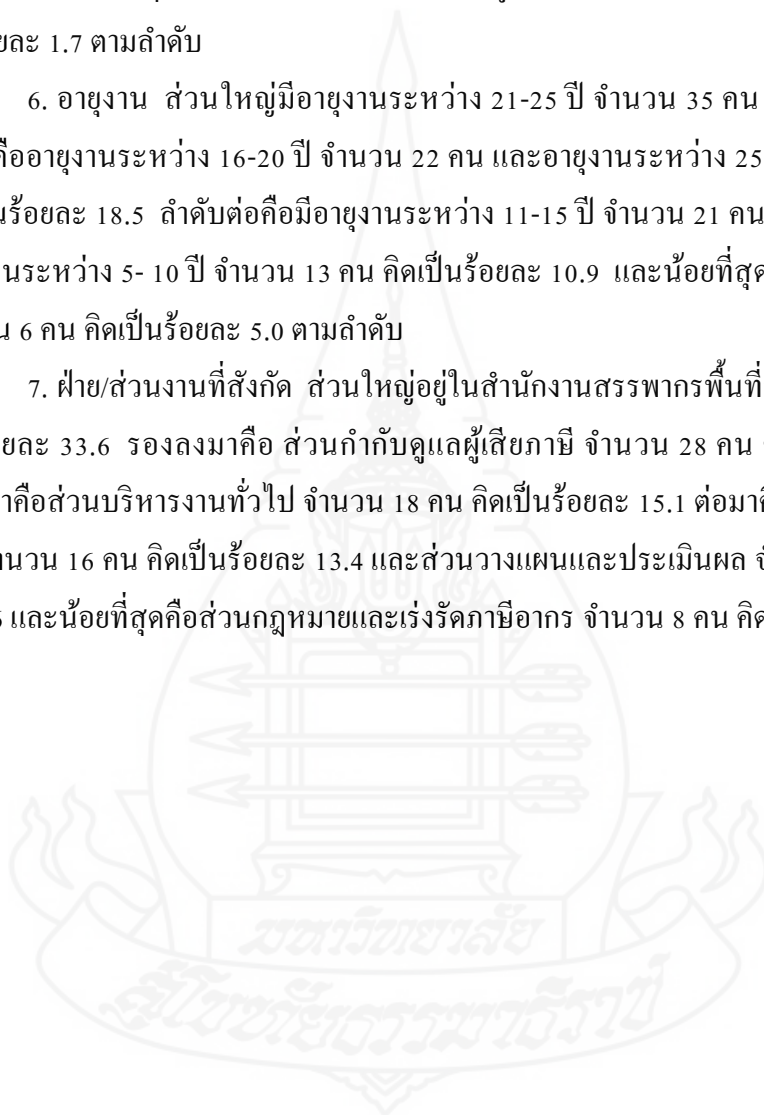
4. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ลำดับต่อมาคือระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษา ปวช. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ลำดับต่อมาอยู่ระหว่าง 30,001-35,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ต่อมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ต่อมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 35,001 – 35,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ต่อมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ต่อมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001-45,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,001-50,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

6. อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 22 คน และอายุงานระหว่าง 25 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ลำดับต่อคือมีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอายุงานระหว่าง 5- 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และน้อยที่สุดคืออายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

7. ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ส่วนใหญ่อยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ลำดับต่อมาคือส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ต่อมาคือส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และส่วนวางแผนและประเมินผล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และน้อยที่สุดคือส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7



ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังแสดงใน ตารางที่ 4.2 – 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.94	0.73	มาก
2. ด้านการฝึกอบรม	4.03	0.75	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	0.90	มาก
4. ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน	2.86	0.96	ปานกลาง
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้า	3.32	0.80	ปานกลาง
6. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.54	0.80	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.55	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า บุคลากรเห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03

ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 2.86

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ความรู้ที่ท่านมีเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าถัดขึ้นไปได้	4.03	0.75	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับและให้ความเชื่อถือความรู้ความสามารถของท่าน	3.94	0.72	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง	3.76	0.65	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา ขอบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตัวของท่านเองได้อย่างถูกต้อง	4.03	0.60	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.94	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94

เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีความรู้เหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าถัดขึ้นไปได้ และสามารถแก้ไขปัญหา ขอบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.03

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง มีค่าเฉลี่ย 3.76

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านการฝึกอบรม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนงานชัดเจนในการสนับสนุนบุคลากรให้เข้าอบรมสัมมนา เพิ่มพูน ทักษะการเรียนรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.79	มาก
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมการศึกษาเพิ่มเติม มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.02	0.73	มาก
3. การอบรมบุคลากรส่วนใหญ่มุ่งนำความรู้มาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น	4.09	0.74	มาก
4. การศึกษาและอบรม ตามนโยบายของหน่วยงานมีส่วนทำให้ท่านได้ความรู้และส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น	4.13	0.74	มาก
5. กล่าวได้ว่าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและจัดให้มีคนรับผิดชอบอย่างจริงจัง	4.00	0.75	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	4.03	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การศึกษาและอบรม ตามนโยบายของหน่วยงานมีส่วนทำให้ท่านได้ความรู้และส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.13

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานชัดเจนในการสนับสนุนบุคลากรให้เข้าอบรมสัมมนา เพิ่มพูน ทักษะการเรียนรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.92

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ สำนักงานที่มีความทันสมัยเพื่อตอบสนอง ความรับผิดชอบของท่านได้อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการ	3.26	1.19	ปานกลาง
2. บรรยากาศทำงานในองค์กร โดยทั่วไป เป็นไปอย่างมิตรภาพและเอื้ออาทรต่อกันเสมือน เป็นคนในครอบครัวเดียวกัน	3.76	0.79	มาก
3. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์กับคนในหน่วยงานเดียวกันและ หน่วยงานอื่นๆ ภายในพื้นที่ของท่านได้โดย ไม่มีความรู้สึกเป็นคนแปลกหน้า	3.80	0.70	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.61	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.61

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแลกเปลี่ยนความรู้และ
ประสบการณ์กับคนในหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่นๆภายในพื้นที่โดยไม่มีความรู้สึกเป็น
คนแปลกหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.80

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัยเพื่อ
ตอบสนองความรับผิดชอบได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.26

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ ได้เป็นอย่างดี	3.05	0.91	ปานกลาง
2. สวัสดิการและค่าตอบแทนของหน่วยงาน ของท่านเทียบได้เท่ากับค่าตอบแทน/สวัสดิการ ของหน่วยงานอื่น	2.79	1.00	ปานกลาง
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ ได้รับจากหน่วยงานของท่าน	2.79	1.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	2.88	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ย 2.88

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สวัสดิการที่จัดให้สามารถ
ตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.05

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพอใจกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับจาก
หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้าน โอกาสความก้าวหน้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นไปอย่างยุติธรรมอิงเกณฑ์ที่รับรู้ ทราบโดยทั่วกัน	3.26	0.78	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีนโยบายชัดเจนในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.31	0.83	ปานกลาง
3. ทุกคนในองค์กรของท่านมีโอกาสก้าวหน้าตามบันไดอาชีพโดยทัดเทียมกัน	3.25	0.85	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง	3.45	0.75	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.32	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมด้าน โอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32

เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.46

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โอกาสก้าวหน้าตามบันไดอาชีพโดยทัดเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.24

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติหน้าที่ ในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.52	0.78	มาก
2. ท่านรักงานที่ท่านทำและไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น	3.43	0.87	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและทำให้ท่านดูเป็นคนที่มีความสำคัญต่อองค์กรในสายตาของคนอื่น	3.65	0.75	มาก
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.54	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและมีคุณค่าต่อองค์กรในสายตาของคนอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.65

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรักงานที่ท่านทำและไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.43

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

เป็นการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาแสดงใน ตารางที่ 4.9 – 4.13

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยรวม

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.89	0.62	ดี
2. ด้านประสิทธิภาพ	3.92	0.68	ดี
3. ด้านนวัตกรรม	3.53	0.74	ดี
4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.58	0.73	ดี
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.73	0.69	ดี

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.73

เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บุคลากรเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92

ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านคุณภาพของงาน

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผลงานของท่านด้านคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน	4.01	0.55	ดี
2. ผลงานด้านคุณภาพทั้งหน่วยงานของท่านสามารถตอบโจทย์ผู้รับบริการได้	3.98	0.58	ดี
3. ผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของท่านมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน	3.96	0.62	ดี
4. ท่านมั่นใจว่าคุณภาพของงานที่ทำอยู่จะสนับสนุนให้เติบโตในตำแหน่งที่สูงกว่าได้	3.58	0.72	ดี
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.89	0.62	ดี

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.89

เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลงานด้านคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพของงานที่ทำอยู่จะสนับสนุนให้เติบโตในตำแหน่งที่สูงกว่าได้ มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านประสิทธิภาพ

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผลงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.58	0.73	ดี
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์การเป็นส่วนใหญ่ (80-90%)	4.16	0.70	ดี
3. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มสมรรถนะสูง	4.13	0.70	ดี
4. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์การได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม	4.05	0.59	ดี
5. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้วิธีการใหม่ๆ จากผู้เป็นเลิศและสามารถนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานได้โดยอิสระ	3.70	0.68	ดี
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.92	0.68	ดี

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานโดยรวมด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.92

เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์การเป็นส่วนใหญ่ (80-90%) มีค่าเฉลี่ย 4.16

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านนวัตกรรม

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ	3.44	0.80	ดี
2. ท่านได้นำความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกมาใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.63	0.64	ดี
3. ท่านมีส่วนช่วยด้านการคิดค้นนวัตกรรม หรือสิ่งใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานของท่านมาบ้างในอดีต	3.29	0.87	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ	3.52	0.75	ดี
5. หน่วยงานของท่านแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน	3.77	0.67	ดี
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.53	0.74	ดี

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.53

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนช่วยด้านการคิดค้นนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานมาบ้างในอดีต มีค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 4.13 แสดง ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้รับบริการจากหน่วยงานมีความพึงพอใจ ในระดับสูง	3.66	0.59	ดี
2. ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านไม่เคย ได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ	3.11	1.09	ปานกลาง
3. ท่านสามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ของ หน่วยงานที่กำหนดขึ้น	4.01	0.59	ดี
4. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจาก ผู้ใช้บริการ โดยสม่ำเสมอ	3.55	0.65	ดี
รวมเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.58	0.73	ดี

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น พบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวม
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.58

เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการได้ตามเกณฑ์
ของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.01

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานไม่เคยได้รับการร้องเรียน
จากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.11

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษารั้งนี้ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ประกอบด้วย 2 สมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านคุณภาพ	ชาย	25	3.92	.477	.414	.680
	หญิง	94	3.88	.485		
ด้านประสิทธิภาพ	ชาย	25	3.96	.486	.461	.646
	หญิง	94	3.91	.447		
ด้านนวัตกรรม	ชาย	25	3.86	.594	3.284*	.001
	หญิง	94	3.44	.564		
ด้านการตอบสนอง	ชาย	25	3.63	.451	.503	.616
ความต้องการของผู้รับบริการ	หญิง	94	3.57	.586		
รวม	ชาย	25	3.84	.405	1.555	.123
	หญิง	94	3.70	.414		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	20-30 ปี	3	3.58	.144	2.823*	.042
	31-40 ปี	36	3.77	.518		
	41-50 ปี	47	3.87	.397		
	51 ปีขึ้นไป	31	4.07	.525		
ด้านประสิทธิภาพ	20-30 ปี	3	3.60	.200	1.920	.130
	31-40 ปี	36	3.84	.462		
	41-50 ปี	47	3.92	.401		
	51 ปีขึ้นไป	31	4.06	.509		
ด้านนวัตกรรม	20-30 ปี	3	3.27	.611	.395	.757
	31-40 ปี	36	3.49	.611		
	41-50 ปี	47	3.54	.573		
	51 ปีขึ้นไป	31	3.60	.617		
ด้านการตอบสนอง	20-30 ปี	3	3.50	.661	3.580*	.016
ความต้องการของ	31-40 ปี	36	3.39	.597		
ผู้รับบริการ	41-50 ปี	47	3.57	.508		
	51 ปีขึ้นไป	31	3.82	.509		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม	20-30 ปี	3	3.49	.331		
	31-40 ปี	36	3.62	.480		
	41-50 ปี	47	3.73	.330		
	51ปีขึ้นไป	31	3.89	.414		
รวม		119	3.73	.415	2.819*	.042

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุต่างกัน ด้านคุณภาพโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.58	3.77	3.87	4.07
20-30 ปี	3.58	-	.510	.305	.088
31-40 ปี	3.77	-	-	.320	.009*
41-50 ปี	3.87	-	-	-	.069
51 ปีขึ้นไป	4.07	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

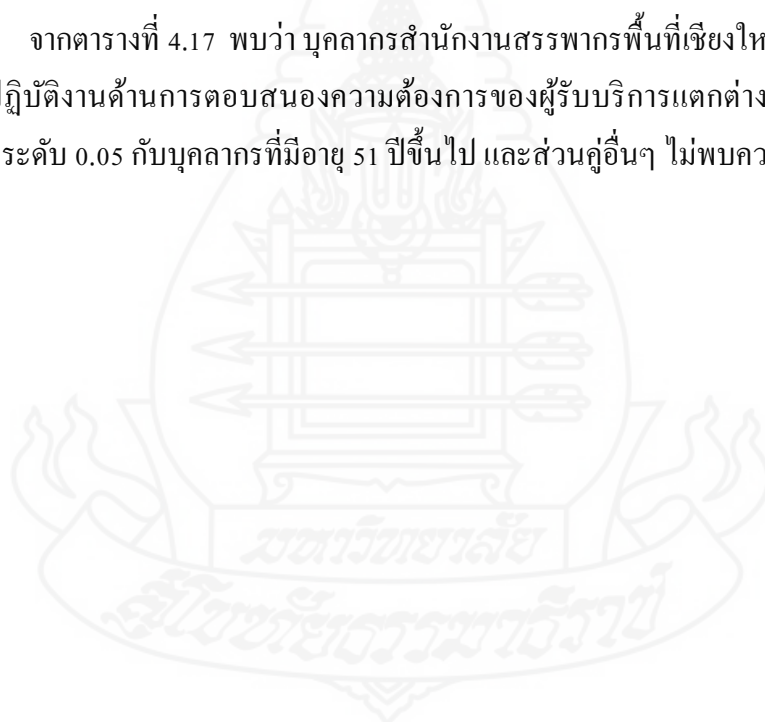
จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุ 31-40 ปี มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	3.50	-	.746	.818	.327
31-40 ปี	3.39	-	-	.131	.001*
41-50 ปี	3.57	-	-	-	.050
51 ปีขึ้นไป	3.82	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุ 31-40 ปี
มีผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อผล
การปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ผลการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	โสด	38	3.91	.497	1.000	.371
	สมรส	69	3.84	.479		
	หย่าร้าง/หม้าย	12	4.04	.437		
	แยกกันอยู่	-	-	-		
ด้านประสิทธิภาพ	โสด	38	3.97	.414	.970	.382
	สมรส	69	3.87	.478		
	หย่าร้าง/หม้าย	12	4.03	.433		
	แยกกันอยู่	-	-	-		
ด้านนวัตกรรม	โสด	38	3.45	.563	1.334	.267
	สมรส	69	3.54	.624		
	หย่าร้าง/หม้าย	12	3.77	.466		
	แยกกันอยู่	-	-	-		
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	โสด	38	3.65	.586	.905	.408
	สมรส	69	3.52	.573		
	หย่าร้าง/หม้าย	12	3.69	.339		
	แยกกันอยู่	-	-	-		
ภาพรวม	โสด	38	3.75	.381		
	สมรส	69	3.69	.441		
	หย่าร้าง/หม้าย	12	3.88	.345		
	แยกกันอยู่	-	-	-		
รวม		119	3.73	.415	1.109	.334

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ปวช.	7	4.25	.520	2.003	.117
	ปวส./อนุปริญญา	8	3.81	.609		
	ปริญญาตรี	80	3.90	.473		
	ปริญญาโท	24	3.76	.420		
ด้านประสิทธิภาพ	ปวช.	7	4.34	.412	2.609	.055
	ปวส./อนุปริญญา	8	3.93	.523		
	ปริญญาตรี	80	3.92	.453		
	ปริญญาโท	24	3.81	.398		
ด้านนวัตกรรม	ปวช.	7	4.14	.597	3.997*	.010
	ปวส./อนุปริญญา	8	3.65	.563		
	ปริญญาตรี	80	3.53	.603		
	ปริญญาโท	24	3.31	.445		
ด้านการตอบสนอง	ปวช.	7	3.82	.238	.790	.502
ความต้องการของผู้รับบริการ	ปวส./อนุปริญญา	8	3.69	.395		
	ปริญญาตรี	80	3.58	.607		
	ปริญญาโท	24	3.48	.494		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม	ปวช.	7	4.14	.380		
	ปวส./อนุปริญญา	8	3.77	.396		
	ปริญญาตรี	80	3.73	.425		
	ปริญญาโท	24	3.59	.324		
รวม		119	3.73	.415	3.415*	.020

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านนวัตกรรม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	4.14	3.77	3.73	3.59
ปวช.	4.14	-	.078	.062	.018*
ปวส./อนุปริญญา	3.77	-	-	.633	.789
ปริญญาตรี	3.73	-	-	-	.220
ปริญญาโท	3.59	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับการศึกษา ปวช. มีผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อผล
การปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการปฏิบัติงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3.58	.438	1.337	.233
	15,001 – 20,000 บาท	16	3.83	.637		
	20,001 – 25,000 บาท	31	3.80	.498		
	25,001 – 30,000 บาท	24	3.90	.396		
	30,001 – 35,000 บาท	22	4.02	.230		
	35,001 – 40,000 บาท	11	3.95	.660		
	40,001 – 45,000 บาท	4	3.69	.473		
	45,001 – 50,000 บาท	3	4.42	.577		
	50,001 บาทขึ้นไป	2	4.13	.177		
ด้านประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3.83	.446	1.478	.173
	15,001 – 20,000 บาท	16	3.96	.445		
	20,001 – 25,000 บาท	31	3.88	.470		
	25,001 – 30,000 บาท	24	3.83	.458		
	30,001 – 35,000 บาท	22	4.16	.430		
	35,001 – 40,000 บาท	11	3.73	.422		
	40,001 – 45,000 บาท	4	3.75	.252		
	45,001 – 50,000 บาท	3	4.13	.503		
	50,001 บาทขึ้นไป	2	4.10	.424		
ด้านนวัตกรรม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3.43	.463	.791	.612
	15,001 – 20,000 บาท	16	3.53	.640		
	20,001 – 25,000 บาท	31	3.59	.710		
	25,001 – 30,000 บาท	24	3.50	.433		
	30,001 – 35,000 บาท	22	3.65	.534		
	35,001 – 40,000 บาท	11	3.18	.623		
	40,001 – 45,000 บาท	4	3.80	.400		
	45,001 – 50,000 บาท	3	3.67	.808		
	50,001 บาทขึ้นไป	2	3.30	.990		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3.42	.664	1.339	.232
ตอบสนอง	15,001 – 20,000 บาท	16	3.48	.629		
ความต้องการของ	20,001 – 25,000 บาท	31	3.44	.566		
ผู้รับบริการ	25,001 – 30,000 บาท	24	3.51	.469		
	30,001 – 35,000 บาท	22	3.75	.494		
	35,001 – 40,000 บาท	11	3.82	.662		
	40,001 – 45,000 บาท	4	3.63	.595		
	45,001 – 50,000 บาท	3	4.08	.289		
	50,001 บาทขึ้นไป	2	3.88	.177		
ภาพรวม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3.57	.426		
	15,001 – 20,000 บาท	16	3.70	.514		
	20,001 – 25,000 บาท	31	3.67	.456		
	25,001 – 30,000 บาท	24	3.68	.338		
	30,001 – 35,000 บาท	22	3.90	.280		
	35,001 – 40,000 บาท	11	3.67	.504		
	40,001 – 45,000 บาท	4	3.72	.425		
	45,001 – 50,000 บาท	3	4.08	.488		
	50,001 บาทขึ้นไป	2	3.85	.141		
รวม		119	3.73	.415	.975	.459

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
จำแนกตามอายุงาน

ผลการปฏิบัติงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	น้อยกว่า 5 ปี	6	3.58	.342	1.971	.088
	5 – 10 ปี	13	3.79	.683		
	11 – 15 ปี	21	3.81	.432		
	16 – 20 ปี	22	3.88	.523		
	21 – 25 ปี	35	3.86	.323		
	25 ปีขึ้นไป	22	4.14	.533		
ด้านประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 5 ปี	6	3.77	.234	.636	.673
	5 – 10 ปี	13	3.86	.486		
	11 – 15 ปี	21	3.90	.403		
	16 – 20 ปี	22	3.85	.544		
	21 – 25 ปี	35	3.97	.385		
	25 ปีขึ้นไป	22	4.03	.536		
ด้านนวัตกรรม	น้อยกว่า 5 ปี	6	3.47	.575	.150	.980
	5 – 10 ปี	13	3.55	.659		
	11 – 15 ปี	21	3.46	.604		
	16 – 20 ปี	22	3.54	.567		
	21 – 25 ปี	35	3.59	.602		
	25 ปีขึ้นไป	22	3.51	.619		
ด้านตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	น้อยกว่า 5 ปี	6	3.50	.500	2.713*	.024
	5 – 10 ปี	13	3.48	.718		
	11 – 15 ปี	21	3.38	.534		
	16 – 20 ปี	22	3.42	.425		
	21 – 25 ปี	35	3.65	.522		
	25 ปีขึ้นไป	22	3.90	.565		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม	น้อยกว่า 5 ปี	6	3.58	.347	1.273	.281
	5 – 10 ปี	13	3.67	.576		
	11 – 15 ปี	21	3.64	.395		
	16 – 20 ปี	22	3.67	.451		
	21 – 25 ปี	35	3.77	.290		
	25 ปีขึ้นไป	22	3.89	.457		
รวม		119	3.73	.415		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับอายุงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุงานต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

อายุงาน							
	\bar{X}	< 5 ปี	5-10ปี	11-15ปี	16-20 ปี	21-25ปี	> 25ปี
		3.58	3.67	3.64	3.67	3.77	3.89
น้อยกว่า 5 ปี	3.58	-	.943	.635	.750	.531	.112
5 – 10 ปี	3.67	-	-	.601	.750	.336	.029*
11 – 15 ปี	3.64	-	-	-	.811	.074	.002*
16 – 20 ปี	3.67	-	-	-	-	.121	.004*
21 – 25 ปี	3.77	-	-	-	-	-	.094
25 ปีขึ้นไป	3.89	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุงาน 5-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี มีผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด

ผลการปฏิบัติงาน	ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	4.06	.425	3.087*	.012
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	16	3.83	.472		
	ส่วนวางแผนฯ	9	3.44	.497		
	ส่วนกฎหมายฯ	8	3.78	.589		
	ส่วนกำกับดูแลฯ	28	3.79	.397		
	สาขา	40	4.01	.480		
ด้านประสิทธิภาพ	ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	4.09	.579	1.447	.213
	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	16	3.95	.429		
	ส่วนวางแผนฯ	9	3.76	.508		
	ส่วนกฎหมายฯ	8	3.83	.392		
	ส่วนกำกับดูแลฯ	28	3.79	.394		
	สาขา	40	3.98	.426		
	ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	3.83	.567		
ด้านนวัตกรรม	ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	16	3.40	.653		
	ส่วนวางแผนฯ	9	3.44	.573		
	ส่วนกฎหมายฯ	8	3.65	.699		
	ส่วนกำกับดูแลฯ	28	3.40	.635		
	สาขา	40	3.54	.511		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้าน การตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	3.79	.530	3.627*	.004
	ส่วนกรรมวิธีและคืบณภษ	16	3.31	.581		
	ส่วนวางแผนฯ	9	3.39	.651		
	ส่วนกฎหมายฯ	8	3.63	.598		
	ส่วนกำกับดูแลฯ	28	3.37	.454		
	สาขา	40	3.78	.518		
ภาพรวม	ส่วนบริหารงานทั่วไป	18	3.94	.428	2.994*	.014
	ส่วนกรรมวิธีและ	16	3.62	.408		
	คืบณภษส่วนวางแผนฯ	9	3.51	.476		
	ส่วนกฎหมายฯ	8	3.72	.511		
	ส่วนกำกับดูแลฯ	28	3.59	.346		
	สาขา	40	3.83	.374		
รวม		119	3.73	.415		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดต่างกัน ด้านคุณภาพ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ย
เป็นรายคู่

ฝ่าย/ส่วนงานที่ สังกัด	\bar{X}	บริหาร	กรรมวิธี	วางแผน	กฎหมาย	กำกับ	สาขา
ส่วนบริหารฯ	3.94	-	.154	.002*	.165	.064	.743
ส่วนกรรมวิธีฯ	3.63	-	-	.048	.815	.817	.179
ส่วนวางแผนฯ	3.51	-	-	-	.136	.050	.001*
ส่วนกฎหมายฯ	3.72	-	-	-	-	.942	.198
ส่วนกำกับฯ	3.59	-	-	-	-	-	.058
สาขา	3.83	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่สังกัดส่วน
บริหารงานทั่วไป มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
กับบุคลากรที่สังกัดส่วนวางแผนและประเมินผล และบุคลากรที่สังกัดส่วนวางแผนและประเมินผล
มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	\bar{X}	บริหาร	กรรมวิธี	วางแผน	กฎหมาย	กำกับ	สาขา
		3.94	3.63	3.51	3.72	3.59	3.83
ส่วนบริหารฯ	3.94	-	.010*	.065	.461	.009*	.912
ส่วนกรรมวิธีฯ	3.63	-	-	.730	.176	.748	.004*
ส่วนวางแผนฯ	3.51	-	-	-	.361	.911	.051
ส่วนกฎหมายฯ	3.72	-	-	-	-	.226	.467
ส่วนกำกับฯ	3.59	-	-	-	-	-	.002*
สาขา	3.83	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่สังกัดส่วนบริหารงานทั่วไป มีผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่สังกัดส่วนกรรมวิธีและคินภามิ และบุคลากรที่สังกัดส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี และพบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่สังกัดส่วนกรรมวิธีและคินภามิ กับบุคลากรสังกัดส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติ
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	0.688**	0.000	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรม	0.515**	0.000	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.423**	0.000	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน	0.419**	0.000	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	0.518**	0.000	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	0.619**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.694**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทาง
เดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.694$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่าปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($r = 0.688$) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.619$) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับ
ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.518$) ปัจจัยด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับ
ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.515$) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($r = 0.423$) ปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($r = 0.419$)

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติกับผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.642**	0.000	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพ	0.565**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.435**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.569**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.688**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.688$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.642$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.569$) ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.565$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.435$)

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านการฝึกอบรม		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.437**	0.000	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพ	0.567**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.450**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.214**	0.000	ต่ำ
รวม	0.515**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านการฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.515$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.567$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.450$) ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.437$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.214$)

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.278**	0.000	ต่ำ
ด้านประสิทธิภาพ	0.408**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.331**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.333**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.423**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.423$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.408$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.333$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.331$) ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.278$)

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทนกับผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.276**	0.000	ต่ำ
ด้านประสิทธิภาพ	0.357**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.352**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.343**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.419**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.419$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.357$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.352$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.343$) ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.276$)

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้ากับผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านโอกาสความก้าวหน้า		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.360**	0.000	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพ	0.491**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.481**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.320**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.518**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.518$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.491$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.481$) ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.360$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.320$)

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นรายด้านและภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพ	0.542**	0.000	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพ	0.489**	0.000	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.502**	0.000	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.441**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.619**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($r = 0.619$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.542$) ผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.502$) ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.489$) ผลการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.441$)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 สอบถามถึงข้อเสนอแนะของบุคลากร พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สรุปดังนี้

1. ควรมีการประสานงานในการทำงานระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (สท.) กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (สส.) เพื่อให้การทำงาน ไม่มีปัญหาและไม่ล่าช้า
2. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากรและมอบหมายอย่างยุติธรรม
3. ควรจัดให้มีการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร
4. ควรมีอิสระในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติ
5. ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน
6. ควรมีอุปกรณ์ IT ที่ทันสมัย รองรับกับการพัฒนาโปรแกรมระบบงานที่ได้มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ เพื่อจะได้ไม่เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
7. ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานให้ทั่วถึง
8. ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2” นำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการศึกษาดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 169 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 119 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และ ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ/ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม จำนวน 119 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคล

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับผลการปฏิบัติงาน

3) การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test, One way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีอายุงานระหว่าง 21 -25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 และฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดส่วนใหญ่อยู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 33.60

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มี 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.32 และด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือการศึกษาและอบรม ตามนโยบายของหน่วยงานมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ความรู้และส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานชัดเจนในการสนับสนุนบุคลากรให้เข้าอบรม สัมมนา เพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.92

2) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความรู้ที่มีเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบันและงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าถัดขึ้นไปได้ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง มีค่าเฉลี่ย 3.76

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับคนในหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่นๆ ภายในพื้นที่ได้โดยไม่มีความรู้สึกเป็นคนแปลกหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การมีเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความรับผิดชอบได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.26

4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 จูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก
 มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
 คืองานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและทำให้
 คูเป็นคนที่มีความค่าต่อองค์กรในสายตาของคนอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนระดับความคิดเห็นที่
 บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การรักงานที่ทำอยู่และไม่คิดจะ
 เปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.43

5) ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการ
 ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านโอกาสความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อ
 พิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือการเปิดโอกาส
 ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง มีค่าเฉลี่ย
 3.45 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ทุกคน
 ในองค์กรมีโอกาสก้าวหน้าตามบันไดอาชีพโดยทัดเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.25

6) ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจใน
 การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
 2.88 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ
 สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี
 มีค่าเฉลี่ย 3.05 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ
 สวัสดิการและค่าตอบแทนของหน่วยงานเทียบได้เท่ากับค่าตอบแทน/สวัสดิการของหน่วยงานอื่น และ
 ความพอใจกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีความคิดเห็นต่อผล
 การปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
 ประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการตอบสนอง
 ต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับจาก
 มากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ
 บุคลากรด้านประสิทธิภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า
 บุคลากรเห็นว่าผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือการสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลา
 ขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ (80-90%) มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็น

ผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ผลงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58

2) ด้านคุณภาพ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ผลงานด้านคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ความมั่นใจว่าคุณภาพของงานที่ทำอยู่จะสนับสนุนให้เติบโตในตำแหน่งที่สูงกว่าได้ มีค่าเฉลี่ย 3.75

3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การสามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.11

4) ด้านนวัตกรรม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนวัตกรรมโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ หน่วยงานแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนระดับความคิดเห็นที่บุคลากรเห็นว่าเป็นผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมช่วยด้านการคิดค้นนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานมาบ้างในอดีต มีค่าเฉลี่ย 3.29

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สรุปลงได้ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนวัตกรรม มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม พบว่า การมีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไปจะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี , อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 20-30 ปี ตามลำดับ

3) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า มีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

4) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า การมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ปวช. จะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา, ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

5) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า มีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

6) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีอายุงานแตกต่างกัน พบว่า การมีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่า การมีฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน บุคลากรส่วนบริหารงานทั่วไป จะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา, ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร, ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี, ส่วนวางแผนและประเมินผล และส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามลำดับ

การปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

7) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.3.5 ข้อเสนอแนะ ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พบว่ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 119 คน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ควรมีการประสานงานในการทำงานระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (สท.) กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (สส.) เพื่อให้การทำงานไม่มีปัญหาและไม่ล่าช้า
- 2) ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร และมอบหมายอย่างยุติธรรม
- 3) ควรจัดให้มีการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร
- 4) ควรมีอิสระในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติ
- 5) ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน
- 6) ควรมีอุปกรณ์ IT ที่ทันสมัย รองรับกับการพัฒนาโปรแกรมระบบงานที่ได้มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ เพื่อจะได้ไม่เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- 7) ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานให้ทั่วถึง
- 8) ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมาคือด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน ตามลำดับ เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ในเรื่องของปัจจัยจูงใจ การมีโอกาสดำเนินการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและ ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ ในเรื่องของความต้องการด้านการเติบโต (growth needs) ความต้องการในการพัฒนาตนเอง อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับปริญญญา จันทรเกษม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอทีซี ไซเคอโลยี เอเชีย จำกัด” ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัท โอทีซี ไซเคอโลยี เอเชีย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

2.2 ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

จากผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับดี ทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านนวัตกรรม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับจิราภรณ์ ชั่วรอด (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตถนนทพบุรี”

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มี อายุ ระดับการศึกษา และฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่บุคลากรที่มี เพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้าน

มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับ ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้านเช่นกัน สอดคล้องกับจิราภรณ์ ชั่วรอด (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตถนนทพบุรี” และสอดคล้องกับปัทมาภรณ์ ขุมเพ็ชร (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)”

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในระดับดี

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในระดับดีและระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ควรให้บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีความรู้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะทำหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม ผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.1.2 ด้านฝึกอบรม หน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะให้กับบุคลากร

3.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม การให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมงานหรือกิจกรรมทางสังคมที่หน่วยงานเป็นผู้จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3.1.4 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพราะบุคลากรต้องการการยอมรับและเป็นคนที่มีความคุ้มค่าในสายตาของผู้อื่น

ความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้า

3.1.5 ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน ควรจัดให้มีค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร การพิจารณาเงินเดือนเหมาะสมกับความอุตสาหกรรมที่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1.6 ด้านโอกาสความก้าวหน้า ควรให้บุคลากรได้รับโอกาสและสนับสนุนให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเติบโต และก้าวหน้าในสายงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ครั้งนี้ เป็นการศึกษากรณีของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นดังต่อไปนี้

3.2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น เทคโนโลยี การเรียนรู้ และนโยบายของหน่วยงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจนำปัจจัยต่างๆ มาพิจารณาด้วย ได้แก่ ความผูกพันภายในองค์กร และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

3.2.2 ควรทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร กระจายทั่วทุกพื้นที่

3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในกรมสรรพากรเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรต่อไป





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง, กรมสรรพากร. (2557). ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรปีงบประมาณ 2557 (ผลจัดเก็บรายเดือน)” สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/49043.0.html>. 27 เมษายน 2558.
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ .(2542). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์บุคลิกภาพกับผล การปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม .(2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ครองสิน สกุลรัชตะ .(2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาก่อสร้างในจังหวัด นครราชสีมา (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.(2556). แนวการศึกษาชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อ การ (หน่วยที่ 8, หน้า 8-41). นนทบุรี. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชาสัมมนาการจัดการทั่วไป. (2556). ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการจัดการทั่วไป (หน่วยที่ 6, หน้า 6-45). นนทบุรี. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราภรณ์ ช่วยรอด .(2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ .(2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กับการทำงานในองค์กร .(2555). สืบค้นจาก <https://humanrevod.wordpress.com/2012/10/26/maslows-hierarchy-of-needs-in-organization/> เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2558.

- นภดล ธรรมเดชศักดิ์ .(2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัทฟูจิตส์ ประเทศไทย จำกัด (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- นราศรี ไวนิชกุล ,ชูศักดิ์ อุดมศรี .(2554). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญยืน รัตนชาติ .(2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปณิฎฐา จันทระเกษม .(2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบริษัท โอทีซี ใดเอ็น เอเชีย จำกัด (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล .(2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ตะวัน.
- ปราณี เทวรัตน์ .(2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปัทมาภรณ์ ชุมเพชร .(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปรัชญา บุญยืน .(2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .(2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- ปรียาพรธม ละอองนวล .(2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พนัส หันนาคินทร์ .(2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- พยอม วงศ์สารศรี .(2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พงศ์ หรดาล .(2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. ม.ป.ท.
- เพ็ญศรี สาระวัน .(2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตลิ่งชันจังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มณฑล รอยตระกูล .(2546). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา
(วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
สถาบันราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ขงยุทธ เกษสาคร .(2545). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ เอส แอนด์ จี กราฟิก.
- ขรรยง คงกิจ .(2547). การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ยอดชาย ภูโปง .(2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรมสรรพากร (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, ปทุมธานี.
- ยุพยง วัฒนพูล .(2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เยาวลักษณ์ ม่วงมี .(2554). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ กรมสรรพากร
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-
ราชมงคล รัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- วราภรณ์ คำเพชรดี .(2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่
อุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- วัฒนา ศรีสม .(2542). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่งเสริม
การขายสินค้าอุปโภค บริโภคของบริษัท ไบ โอคอนซูเมอร์ จำกัด กรุงเทพฯ
(วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- วรรณพร แสงศิริไพมูลย์.(2553). แรงจูงใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28 (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิสูตร สังข์ฉิม .(2552). ปัจจัยแรงจูงใจการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี.
- วรรณนิภา จันทร์ตาศรี .(2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศักดิ์ดา ขาวสกุณี .(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ .(2528). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน .(2543). การบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง .(2557). ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลในช่วง 8 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2557. สืบค้นจาก <http://www.fpo.go.th/FPO/Modules/Content/getfile.php?contentfileID=6617> [22 ธันวาคม 2557]
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง .(2557). กรมสรรพากรระดมกลยุทธ์วางแผนการบริหารจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2558. สืบค้นจาก http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/images/image_news/news05_2558_new.pdf
- อัจฉรา สมสวย .(2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด (วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อุทัย หิรัญโต .(2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อนงค์ อัจฉริยวนิช .(2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อนุชิต ขลุ่ยนาถ .(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง
(วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) .มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
เชียงใหม่.
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว .(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรุณ ดอกบัว .(2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
ISO/TS16949: บริษัท ทรีโมทีฟ เอเชีย แปซิฟิก จำกัด (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
นนทบุรี.
- เอมอร ผิวเหลือง .(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนนทบุรี.
- Fred Luthans .(1995). Organizational Behavior Seventh Editon. Singapore Mcgra
W – Hill Book Co.
- Herzberg, Frederick .(1959). The Motivation to work. New York: John wilcy & Sons, Inc.
_____. (1992). “One More Time: How Do you Motivate Employees?”
Managing People and Organization, John J. Gabarro Boston: Havard Business
School Publications, p.159-178.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

(Factors Affecting Employee Performance at Chiangmai Area Revenue Office 2)

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนางปรานี สายทองคำ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เท่านั้น มิได้เป็นการสำรวจจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 แต่อย่างใด

ผู้ศึกษาหวังว่าข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีสมรรถนะสูงและตรงตามความต้องการของบุคลากรมากที่สุด ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะไม่เปิดเผยหรือนำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลในภาพรวมและการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการศึกษา

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส
 หย่าร้าง/หม้าย แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 45,000 บาท | <input type="checkbox"/> 45,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป | |

6. อายุงาน

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 11- 15 ปี | <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 21- 25 ปี | <input type="checkbox"/> 25 ปีขึ้นไป |

7. ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ส่วนบริหารงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> ส่วนกรรมวิธีและคีนภามี |
| <input type="checkbox"/> ส่วนวางแผนและประเมินผล | <input type="checkbox"/> ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร |
| <input type="checkbox"/> ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี | <input type="checkbox"/> สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงในองค์การหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ที่พิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ความรู้ที่ท่านมีเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าถัดขึ้นไป					
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับและให้ความเชื่อถือความรู้ความสามารถของท่าน					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับได้ว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตัวของตนเองได้อย่างถูกต้อง					
การฝึกอบรม					
5. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนงานชัดเจนในการสนับสนุนบุคลากรให้เข้าอบรม สัมมนา เพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ					
6. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรม การศึกษาเพิ่มเติม มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของท่าน					
7. การอบรมบุคลากรส่วนใหญ่มุ่งนำความรู้มาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น					
8. การศึกษาและอบรม ตามนโยบายของหน่วยงานมีส่วนทำให้ท่านได้ความรู้และส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การฝึกอบรม (ต่อ)					
9. กล่าวได้ว่าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและจัดให้มีความรู้ที่คนรับผิดชอบอย่างจริงจัง					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
10. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
11. บรรยากาศทำงานในองค์กรโดยทั่วไปเป็นไปอย่างมีมิตรภาพและเอื้ออาทรต่อกันเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน					
12. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับคนในหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่นๆภายในพื้นที่ของท่านได้โดย ไม่มีความรู้สึกเป็นคนแปลกหน้า					
สวัสดิการ/ค่าตอบแทน					
13. สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี					
14. สวัสดิการและค่าตอบแทนของหน่วยงานของท่านเทียบได้เท่ากับค่าตอบแทน/สวัสดิการของหน่วยงานอื่น					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
สวัสดิการ/ค่าตอบแทน (ต่อ)					
15. ท่านพอใจกับสวัสดิการและ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงาน ของท่าน					
โอกาสความก้าวหน้า					
16. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นไปอย่างยุติธรรมอิงเกณฑ์ที่รับรู้ ทราบโดยทั่วกัน					
17. หน่วยงานของท่านมีนโยบายชัดเจน ในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมี โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
18. ทุกคนในองค์กรของท่านมีโอกาส ก้าวหน้าตามบันไดอาชีพโดยทัดเทียมกัน					
19. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าของ ตนเอง					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
20. ท่านมีอิสระในการแสดง ความคิดเห็น และการปฏิบัติหน้าที่ ในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
21. ท่านรักงานที่ทำอยู่และไม่คิดจะ เปลี่ยนงาน หรือ โอนย้ายไปหน่วยงานอื่น					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)					
22. งานที่ท่านได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและทำให้ท่านดูเป็นคนที่มีความสำคัญต่อองค์กรในสายตาของคนอื่น					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลต่อการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงในองค์กรหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คุณภาพของงาน					
23. ผลงานของท่านด้านคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน					
24. ผลงานด้านคุณภาพทั้งหน่วยงานของท่านสามารถตอบโจทย์ผู้รับบริการได้					
25. ผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของท่านมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน					
26. ท่านมั่นใจว่าคุณภาพของงานที่ท่านทำอยู่จะสนับสนุนให้เติบโตในตำแหน่งที่สูงกว่าได้					

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพ					
27. ผลงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน					
28. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ (80-90%)					
29. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มสมรรถนะสูง					
30. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม					
31. ท่านมีโอกาสดูแลเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ จากผู้เป็นเลิศและสามารถนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานได้โดยอิสระ					
นวัตกรรม					
32. ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ					
33. ท่านได้นำความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกมาใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คุณภาพของงาน					
นวัตกรรม (ต่อ)					
34. ท่านมีส่วนช่วยด้านการคิดค้นนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานของท่านมาบ้างในอดีต					
35. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ					
36. หน่วยงานของท่านแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน					
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
37. ผู้รับบริการจากหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับสูง					
38. ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ					
39. ท่านสามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น					
40. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการโดยสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางปราณี สายทองคำ
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2518
สถานที่เกิด	อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2541
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 อาคารศูนย์ราชการกระทรวงกลาโหม ถ.โชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ

