

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

อรนุช พาทีทิน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อรุณช พาทิติน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

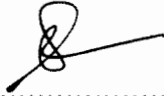


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

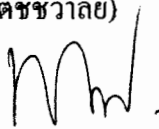
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

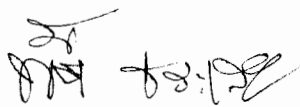


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)



.....กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สำเร็จลงได้ด้วยความสำเร็จจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องการศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฏฐียร เหลืองอลงกต รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ที่ตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน

อรนุช พาทีทิน

58930056: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน/ การปฏิบัติงานของบุคลากร

อรนุช พาทีทิน: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด (WORK MOTIVATION AMONG PERSONNEL WORKING FOR EXCISE OFFICE IN TRAT PROVINCIAL AREA) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ด. 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและ สถานภาพการสมรสโดยวิธีการเก็บข้อมูลจาก ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 42 คน และใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก มีแรงจูงใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพภาพในการทำงานด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับด้านความมั่นคงในงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้างเงินเดือน มีแรงจูงใจในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย บุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี บุคลากรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป-10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสด

58930056: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: WORK MOTIVATION/ WORKING OF PERSONNEL

ORANUCH PATETIN: WORK MOTIVATION AMONG PERSONNEL WORKING FOR EXCISE OFFICE IN TRAT PROVINCIAL AREA. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAL, Ph.D. 105 P. 2016.

The purposes of this study were to examine work motivation among personnel working for Excise Offices in Trat provincial area and to compare their level of work motivation as classified by gender, age, educational level, amount of income, work experience, and marital status. The data were collected from 42 subjects working for Excise Office in Trat provincial area. The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups. Also, the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among variables with three groups onwards.

The results of this study revealed that the level of work motivation among the subjects was found at a high level. When considering each aspect of work motivation, the one in relation to the relationship with supervisors was rated at the highest level, followed by work condition, supervision, relationship with co-workers, work achievement, physical work environment, interesting type of work, organizational policies and administration, personal living, acceptance, relationship with subordinates, job security, promotion, job advancement, and monthly salary, respectively.

Based on the results from the comparison, it was shown that female personnel demonstrated a higher level of work motivation than their male counterparts. The subjects, aged 40-50, had a higher level of work motivation than those aged 50 onwards. Also, the subjects holding an educational degree higher than a bachelor's degree demonstrated a higher level of work motivation than those holding a bachelor's degree. The subjects, earning 20,001-30,000 baht had a higher level of work motivation than those earning 30,001-40,000 baht. Furthermore, the subjects having 7-10 years of work experience demonstrated a higher level of work motivation than those with 3-6 years of work experience. Finally, the subjects who were married had a higher level of work motivation than their counterparts who were single.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	8
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากร.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	54
เกณฑ์การแปลผล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	55
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.....	58
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส.....	70
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	99
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ..... 19
2	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 48
3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 55
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสำเร็จในการทำงาน.. 58
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการได้รับการยอมรับ..... 59
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ..... 59
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความรับผิดชอบในงาน.... 60
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการเลื่อนตำแหน่ง..... 61
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านค่าจ้างเงินเดือน..... 61
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน..... 62
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... 63
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสถานภาพในการทำงาน... 63
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา..... 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	65
15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน.....	65
16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน.....	66
17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร.....	67
18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว.....	67
19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความมั่นคงในงาน.....	68
20 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวมรายด้าน.....	69
21 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามเพศ.....	70
22 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ.....	72
23 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
24 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	81
26	การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 ตารางมสรรพสามิต.....	33
3 แผนที่จังหวัดตราด.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนาและต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขันและจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากร มีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูง เวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขัน ไม่ว่าจะในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม” (พจน์ พจนพานิชย์กุล, 2556)

การที่องค์กรจะผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรทำงานกันอย่างขยันขันแข็ง รวมถึงทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า จะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีคุณค่าและองค์กรจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ “ถ้ายังมีแรงจูงใจมากเพียงใด คนก็ยังมีผลงานที่เกิดจากการกระทำที่มีแต่การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อตนเองและสังคม” จึงอาจกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดขึ้นขององค์กร และจากการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาด้านมนุษยธรรม เช่น ผลผลิตและคุณภาพของงานลดลง โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกทางด้านจิตใจ ตลอดจนการคิดหาวิธีการในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน เสถียรภาพหรือความเป็นปึกแผ่นของหน่วยงานจะเกิดขึ้นไม่ได้ และการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานนั้น มักจะมีผลการวิจัยที่ออกมาคล้าย ๆ กัน ไม่ว่าจะเวลาจะผ่านไปนานสักแค่ไหน ซึ่งผลสรุปออกมาได้ว่า ค่าตอบแทนที่สูงมาก ๆ ไม่ได้แปลว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานถึง 71% ยอมรับว่า การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและจากองค์กร (Meaningful recognition) นั้น มีคุณค่ามากกว่าค่าตอบแทนหลายเท่าเลย และเป็นสิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาวให้กับพนักงานได้ดีกว่าเรื่องของเงิน ซึ่งมักจะสร้างแรงจูงใจได้แค่เพียงระยะสั้น ๆ เท่านั้น (ประคัลภ์ ปัทมพลงกูร, 2558)

การปฏิบัติงานการบริหารงานบุคคลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีการลาออก ย้ายงานของบุคลากรอยู่บ่อยครั้ง ทำให้กรมต้องรับสมัครบุคลากรใหม่อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ประสบปัญหาอย่างมากในการบริหารงานบุคคล ทำให้แต่ละฝ่ายที่ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดการเรียนรู้งานใหม่อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับเดียวกันขาดความไม่เข้าใจในหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริง เพราะเป็นการปฏิบัติงานนั้น มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เข้ามามีเกี่ยวข้อง การที่ผู้บริหารงานของจะจงใจบุคลากรยังทำได้ยากมาก ผู้บริหารมองว่าการที่ให้เงินเดือน ค่าครองชีพ หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางกรมสรรพสามิตมีให้ นั้น เพียงพอกับความต้องการของบุคลากรแล้ว จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างอยู่คนละ ตำแหน่งหน้าที่กัน และยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ซึ่งบางครั้งบุคลากรก็มองว่า น่าจะมีความยืดหยุ่นกันได้บ้าง จึงเป็นปัญหาให้ด้านตัวบุคลากรเองกับตัวของผู้บริหาร ทำให้ส่งผลเสีย ต่อการปฏิบัติงานของสรรพสามิต จะต้องหาวิธีที่จะรักษาบุคลากรหรือทรัพยากรที่มีความสำคัญนี้ ให้ทำงานและอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น อย่างยิ่ง ผู้บริหารของต้องสร้างแรงจูงใจและความมีน้ำใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานด้วย เพื่อภารกิจหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย บวกกับแรงจูงใจ ถ้าหากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรจะไม่กระตือรือร้น ในการปฏิบัติหน้าที่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความมีแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจคือเชื้อเพลิงที่จะขับเคลื่อน องค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

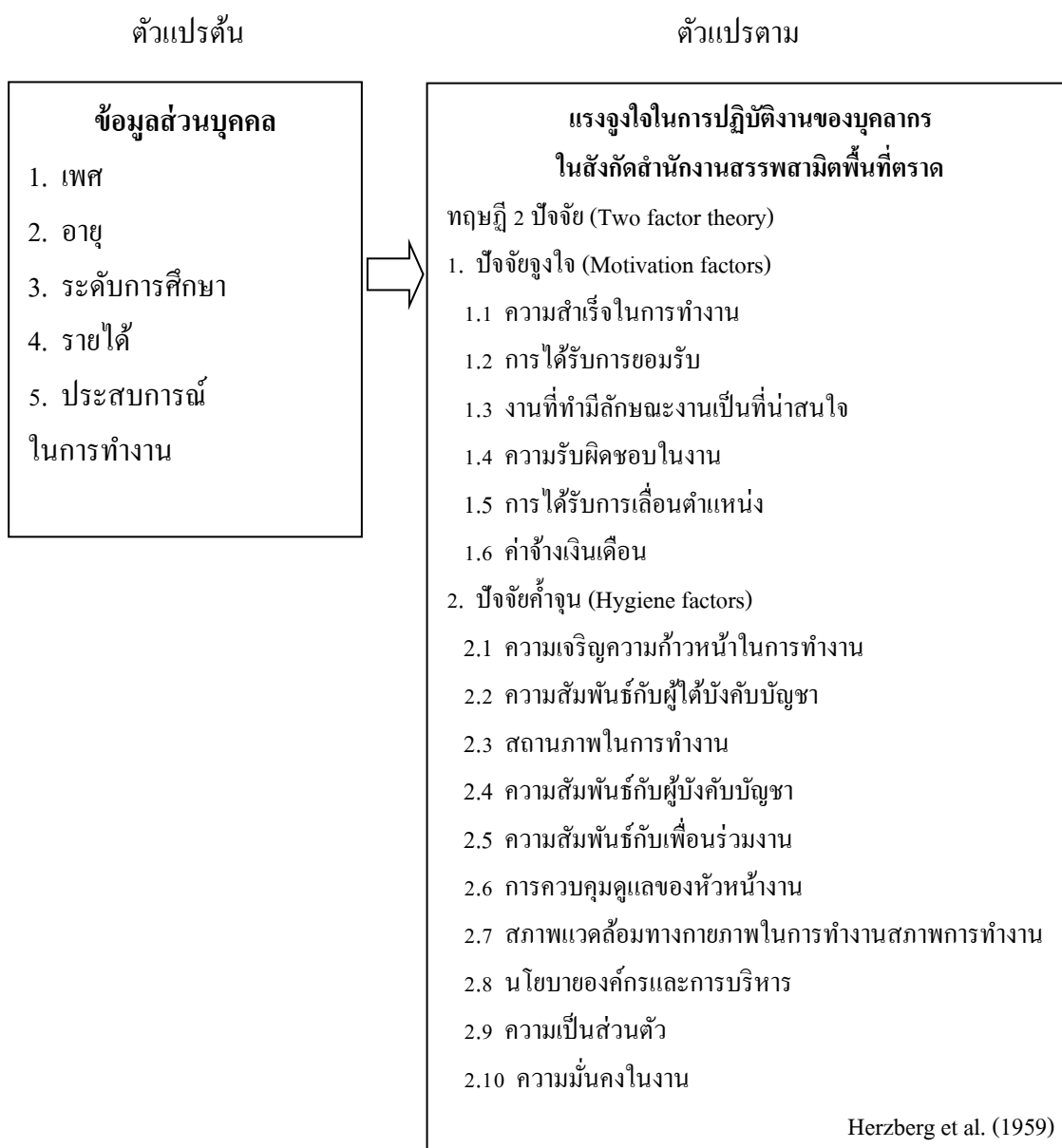
ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด เพื่อหาคำตอบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อันจะนำมาเป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะรักษา บุคลากรให้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดได้นานที่สุด โดยอาศัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของบุคลากรยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อทางกรม ตลอดจนประชาชนที่มาติดต่อบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพ การสมรส

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยมีกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
2. ทราบผลเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน
3. นำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จึงประกอบด้วย แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน สำหรับตัวแปรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factor theory)
 - 2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors)
 - 2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.1.2 การได้รับการยอมรับ
 - 2.1.3 งานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ
 - 2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน
 - 2.1.5 การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
 - 2.1.6 ค่าจ้างเงินเดือน
 - 2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)
 - 2.2.1 ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 2.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 2.2.3 สถานภาพในการทำงาน
 - 2.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 2.2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.2.6 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน
 - 2.2.7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานสภาพการทำงาน

2.2.8 นโยบายองค์กรและการบริหาร

2.2.9 ความเป็นส่วนตัว

2.2.10 ความมั่นคงในงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีบุคลากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 42 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 18 คน, พนักงานราชการ 7 คน, ลูกจ้างประจำ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 16 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด, 2559)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ในระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 เป็นระยะเวลา 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจจะต้องค้นหาว่าบุคคลที่เขาต้องการจูงใจมีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร แล้วพยายามดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็นแรงจูงใจ (Motive) ในการแสดงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิต ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และท่านได้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

การได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่อง ชมเชย ให้กำลังใจ แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำเสมอ

งานที่มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ หมายถึง งานที่บุคลากรทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถให้อยากทำตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรือ

มีอิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น
ในการทำงาน และได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม

ค่าจ้างเงินเดือน หมายถึง บุคลากรได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้
ความสามารถและตำแหน่งงานที่ทำอยู่ และเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันของตนและครอบครัว

ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการสนับสนุน
ให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพ
และสร้างความรู้สึภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคลากรมีผู้บังคับบัญชาที่เชื่อฟัง
เคารพ และให้เกียรติ และได้คอยช่วยแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ เมื่อผู้บังคับบัญชาเจอปัญหา
ในการทำงานอยู่เสมอ และการปฏิบัติสัมพันธ์กันในการทำงานที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

สถานภาพในการทำงาน หมายถึง บุคลากร มีความรู้สึภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่
และงานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา
ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ เช่น การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา
การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจ
ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
กับผู้บังคับบัญชา และเมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ
เป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลและผู้ร่วมงาน
ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ทำให้บรรยากาศ
ในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร อย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถ
ในการบริหารงานและการปกครอง และมีการโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไป
ตามลำดับขั้นและชัดเจน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน หมายถึง ตั้งอยู่ในทำเล
ที่เหมาะสมและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

นโยบายองค์กรและการบริหาร หมายถึง การมีนโยบายชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้า
ของบุคลากร และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่ และมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงต่อสำนักงานสรรพสามิตเกี่ยวกับการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรและความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคงสำหรับชีวิตของบุคลากร มีการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ดี อีกทั้งงานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด หมายถึง หน่วยงานที่ตั้งอยู่ เลขที่ 226 ถนนหลักเมือง ตำบลบางพระ เมืองตราด จังหวัดตราด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐและมีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 1.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
 - 1.5 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Flippo (1971) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจว่า หมายถึง การกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในเป็นพลังมีการเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บังการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพล เช่น ว่าเป็น ด้วยวิธีการเชิงปฏิชานหรือเชิงบวก (Positive incentive) ดังเช่น การดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่าง ๆ ให้พอใจของบุคลากรและวิธีการจูงใจลบ (Negative incentive) เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ปฏิบัติตามความต้องการจะได้รับโทษ เป็นต้น

Good (1973) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องาน

Luthan (1977) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้น เป็นทัศนคติแฝงอยู่ในทำนองเดียวกัน

Loudon and Bitta (1988) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่สภาวะสิ่งแวดล้อม

Locke (1992) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงาน การประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะมีผลจากการประเมินว่าถูกปฏิเสธความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบกับคุณค่าของงานขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในการทำงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

อรพินทร์ ชูชม (2555) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

ณัฐรุฬงค์ ชูทัย (2559) แรงจูงใจ (Motives) คือ แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. เป็นพลังงานที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม
2. เป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรม
3. เป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามในการแสดงพฤติกรรม

องค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม คือ ความต้องการ (Needs) และแรงขับ (Drives)

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมานี้ จึงอาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ตัวผลักดันที่ทำให้เกิดการกระตุ้นหรือการปลุกเร้าให้คนมีพฤติกรรมแสดงออกมา โดยมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมามีทิศทาง บ้างก็ต่าง ๆ ที่นำมาซึ่งอาจจะเป็นรางวัล โบนัส ตำแหน่ง และการลงโทษ ซึ่งเป็นการทำให้เกิดการตื่นตัว อีกทั้งการทำให้เกิดความคาดหวัง ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน การบริหารคนในองค์กร การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ ผลของความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานและองค์กร

แรงจูงใจนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรสามารถนำไปใช้กับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมขององค์กรนั้น ๆ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

จากกล่าวถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจ ดังนี้

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2559) องค์ประกอบในการเกิดแรงจูงใจ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นความต้องการ (Needs stage)** ความต้องการเป็นสภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งนี้อาจจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต จึงทำให้เกิดแรงขับและเกิดแรงกระตุ้น เช่น ความหิว เมื่อบุคคลหิวบุคคลก็ต้องพยายามหาอาหาร คนที่ลดน้ำหนักโดยการใช้น้ำตาลความอ้วน ย่าจะไปกดประสาทไม่ให้หิว แต่พอหลังจากไม่ใช้น้ำตาลหนัก จะเห็นว่าคนที่ลดน้ำหนักโดยใช้น้ำตาลจะกินอาหารชดเชยมากขึ้น และอาจจะกลับมาอ้วนใหม่อีก หรือเด็กเล็กที่ไม่กินนมตอนป่วย แต่พอให้ป่วยเด็กจะเริ่มกินนมมากขึ้นเพื่อชดเชยตอนที่ป่วย ความกระหายก็เป็นความต้องการอีกอย่างที่เกิดขึ้นแล้วบุคคลต้องหาวิธีการเพื่อให้หายกระหาย ความต้องการทางเพศและความต้องการการพักผ่อนก็จัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และไม่มีใครในโลกนี้ที่พยายามฝืนเพื่อไม่ให้ตนเองหลับ มนุษย์ทุกคนต้องการการพักผ่อนด้วยกันทั้งสิ้น

2. **ขั้นแรงขับ (Drive stage)** หรือภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดแรงขับ เมื่อบุคคลเกิดแรงขับแล้ว บุคคลจะนั่งอยู่เฉย ๆ ไม่ได้ บุคคลอาจจะรู้สึกไม่มีความสุข กระวนกระวายใจ ดังนั้น บุคคลจะคิดค้นหาวิธีการที่ทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้รับการตอบสนองจากความหิว ความกระหาย ความต้องการทั้งปวงที่เกิดขึ้น เพื่อผลักดันให้ไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลต้องการ เช่น เมื่อเราวิ่งเหนื่อย ๆ อากาศก็ร้อนจัด ทำให้เราเหนื่อยและคอแห้งอยากกินน้ำ สิ่งที่เราต้องการบำบัดความกระหายในช่วงเวลานั้นคือน้ำ บุคคลจะพยายามทุกวิถีทางที่จะหาน้ำมาดื่ม

3. **ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage)** เป็นขั้นที่เกิดแรงขับอย่างมากที่ทำให้บุคคลเดินไปหาน้ำดื่ม โดยการเดินเข้าไปในร้านสะดวกซื้อแล้วเปิดขวดดื่มแล้วจึงเดินมาจ่ายสตางค์ หรือถ้าทนต่อความกระหายน้ำได้ก็รีบเดินอย่างรวดเร็วไปจ่ายสตางค์แล้วยกน้ำดื่มรวดเดียวหมดขวด ชื่นใจ ความกระหายก็บรรเทาลง

4. **ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage)** เป็นขั้นสุดท้ายที่อินทรีย์ได้รับการตอบสนองคือ ได้ดื่มน้ำเป็นขั้นที่บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความต้องการต่าง ๆ ก็จะลดลง

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจ คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกาย ที่จะส่งผลกระทบต่อและกระตุ้นบุคลากรแต่ละคนให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุตามเป้าหมายของแต่ละบุคลากร

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1954) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. (1959) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Maslow (1954) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ Maslow's hierarchy of needs theory ซึ่ง Maslow เป็นนักจิตวิทยาที่สนใจศึกษาความต้องการของคน โดยเนื้อหาที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ ซึ่งความต้องการนั้นมีอยู่มากมายหลายอย่างและความต้องการจะมีตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการเหล่านั้น อาจจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 กลุ่ม จากลำดับความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง ดังนี้ คือ

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) จะได้แก่ ความต้องการพื้นฐานในปัจจุบันี่ทั้งหลาย เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and safety needs) คนเราเมื่อได้รับปัจจัย 4 แล้ว เราก็อยากจะมี ความมั่นคงในสิ่งที่เราได้รับ เช่น ต้องการได้ทำงานที่มั่นคง และมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อน มีกลุ่ม มีคนที่เรารัก ใ้วางใจ และรักเขา จะได้พูดคุยปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพราะโดยธรรมชาติคนเราจะเป็นสัตว์สังคม ไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยว ชอบอยู่เป็นกลุ่มเป็นสังคม ซึ่งองค์การอาจจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมหรือชมรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้

2.4 ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) คือ ต้องการให้คนอื่นเห็นคุณค่า เห็นความสำคัญ ยอมรับในความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ ซึ่งองค์การอาจตอบสนองด้วยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้การยกย่อง ประกาศเกียรติคุณให้เหมาะสม

2.5 ความต้องการที่จะสมหวังในชีวิต บรรลุถึงสิ่งที่เป็นสุดยอดปรารถนา (Self-realization หรือ Self-actualization needs) ได้แสดงความสามารถสูงสุดที่มีออกมา เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังในชีวิต ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะช่วยตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้โดยการมอบหมายงานที่ยากและท้าทายให้

กล่าวได้ว่า ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดเป็นแรงจูงใจอีกต่อไป ความต้องการจะเคลื่อนต่อไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Satisfaction-progression process) Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ทฤษฎีดังกล่าวมีสาระดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ไม่มีวันสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of need) คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

สรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow นั้น เป็นความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เป็นพื้นฐานและจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ทุกคน ความต้องการจึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น ใช้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ มนุษย์จะต้องได้รับความพึงพอใจในแต่ละขั้นเสียก่อนจึงจะสามารถผ่านขั้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. (1959) แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) Herzberg et al. ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคลากรพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ประการ คือ ด้านการจูงใจ และการค้ำจุนต่อเจตคติงานของบุคลากร ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง
 - 1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร (Achievement) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงาน
 - 1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคลากรในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออก

อื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำ เพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับงาน รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของงานตามภารกิจหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ยึดในกรอบของอำนาจหน้าที่และสามารถปฏิบัติภารกิจได้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดระยะเวลาของงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

1.6 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือน และขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาและเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคลากรสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-subordinates) หมายถึง การติดต่อสังสรรค์ การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-superior) หมายถึง การติดต่อสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal relations-peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน

2.6 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีการมอบหมายอำนาจ มีการกระจายงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.7 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การจัดโครงสร้างอัตรากำลังคน กำหนดนโยบายและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงานแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงาน

2.8 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากการงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคลากรต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

2.10 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

สรุปได้ว่า ตามทฤษฎีแนวคิดของ Herzberg et al. (1959) คือ สิ่งที่ทำให้คนมีแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นปัจจัยจูงใจ จะทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่วนปัจจัยค้ำจุน จะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1954), ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. (1959) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom's expectancy theory

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการ

ทางความคิดและการรับรู้ของบุคลากรก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ เขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น ทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE theory ซึ่งได้รับความนิยมน้อยมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคลากรในเป้าหมายรางวัล คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคลากรให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่าผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคาดหวังในการทำงาน

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อบุคลากรสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม ซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคลากรและพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวังหรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงาน เราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ ระดับที่หนึ่งจะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคลากรใดบุคลากรหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง

4. สื่อกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคลากรถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคลากรเป็นความรู้สึกของบุคลากรต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคลากรอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

Alderfer (1969) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิตหรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวก ได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการจะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้น ด้วย

สรุปได้ว่า ตามทฤษฎีของ ERG ระบุว่า ความต้องการอันใดอันหนึ่งหรือความต้องการทั้งสาม คือ ความต้องการมีชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโต สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในเวลาใดก็ได้ ทฤษฎี ERG ระบุอีกเสมอว่า ระดับความต้องการของบุคลากรสามารถเปลี่ยนไปในระดับที่สูงขึ้นและต่ำลงได้เสมอ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้หรือไม่

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

McClelland (1985) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าความต้องการของบุคคลากรมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า NAch) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (NAch person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคลากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้

1.1 ชอบสถานการณ์ที่ทำให้ตนมีโอกาสได้รับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมาโดยตรง จึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง

1.2 ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลาง มีความเสี่ยงแต่อยู่ในวิสัยคาดว่าจะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไร ขณะเดียวกัน ถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นเรื่องจูงใจสำหรับผู้มีความต้องการความสำเร็จสูง (NAch person)

1.3 ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อใช้แนวทางในการไปสู่ความสำเร็จในครั้งต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่นเพื่อให้ได้ผลงานดีขึ้น สนใจต่อการริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และเป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการกระทำดังกล่าวมิได้มุ่งหมายที่จะเอาใจใครหรือทำให้ใครเสียหาย แต่ที่ทำก็เพื่อมุ่งตอบสนองแรงจูงใจภายในของตน ด้วยเหตุนี้ดังกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงตามทฤษฎีนี้เป็นตัวอย่างของผู้มีความต้องการที่ได้ทำในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-actualization) และผู้ที่มีความต้องการงอกงาม (Growth needs) ในทฤษฎีของ Maslow และ Alderfer ตามลำดับ

2. ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for affiliation เขียนย่อว่า NAff)

ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (NAff person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากร กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่นและต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) และผู้มีความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) ของทฤษฎี Maslow และทฤษฎี ERG ตามลำดับ

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power เขียนย่อว่า NPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (NPow person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบ หรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตาม ความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการมีอำนาจสูงตามทฤษฎีนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับความต้องการได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) ตามทฤษฎี Maslow มากที่สุด จากทฤษฎีนี้ McClelland คาดว่า คนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (NAch person) จะเหมาะกับงานด้านการตลาดหรือพนักงานขาย หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (NAff person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการสังคม งานลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มีความต้องการอำนาจ (NPow person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะสำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร อย่างไรก็ตาม จากผลงานวิจัยของ McClelland พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลที่สุดควรมีความต้องการการด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับต่ำ มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมีความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น McClelland ระบุว่า ไม่ควรสรุปว่า ความต้องการของบุคลากร มีความสอดคล้องกับพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะความต้องการเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม โดยปัจจัยอื่นที่มีส่วนสำคัญร่วมอยู่ด้วย เช่น ค่านิยม อุปนิสัย และทักษะของบุคลากร ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ส่วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง ไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจสูงกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านอื่นสูงเสมอไป ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง อาจมีผลงานเหนือกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงเมื่อทำงานแบบทีม ซึ่งยึดเกณฑ์เรื่องมิตรภาพช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดี เป็นต้น สรุปได้ว่า ตามแนวคิดตามทฤษฎีนี้ไม่ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ แต่เสนอว่า ความต้องการของมนุษย์มี 3 เรื่อง คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement: nAch) ความต้องการด้านสัมพันธภาพ (Affiliation: nAff) และความต้องการอำนาจ (Power: nPow)

ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันจะนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลากรที่ต่างกัน และก่อให้เกิดแรงจูงใจพื้นฐานของบุคคลากรแต่ละบุคคลากรนั่นเอง

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

จากการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีไว้ต่าง ๆ ผู้วิจัยอาจกล่าวสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

Herzberg et al. (1959)	Maslow (1954)	McGregor (1960)
ทฤษฎี 2 ปัจจัย	ทฤษฎีลำดับความต้องการ	ทฤษฎี X Y
1. ปัจจัยจูงใจ	1. ความต้องการทาง	1. ทฤษฎี X
1.1 ความสำเร็จในการทำงาน	ด้านร่างกาย	2. ทฤษฎี Y
1.2 การได้รับการยอมรับ	2. ความต้องการความมั่นคง	
1.3 งานที่มีลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ	ปลอดภัย	
1.4 ความรับผิดชอบในงาน	3. ความต้องการความรัก	
1.5 การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	และความเป็นเจ้าของ	
1.6 ค่าจ้างเงินเดือน	4. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ	
2. ปัจจัยค้ำจุน	5. ความต้องการที่จะเข้าใจ	
2.1 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	ประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง	
2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		
2.3 สถานภาพในการทำงาน		
2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		
2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
2.6 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน		
2.7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ		
ในการทำงานสภาพการทำงาน		
2.8 นโยบายองค์กรและการบริหาร		
2.9 ความเป็นส่วนตัว		
2.10 ความมั่นคงในงาน		

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้เลือกนำทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. (1959) มาใช้ในการทำวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ทั้งสองปัจจัยมีด้านรวมกันทั้งหมด 16 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้อุปสรรคหรือปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอ ๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำเร็จที่สำคัญที่สุด บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ควรมีการศึกษาจุดด้อย ข้อบกพร่อง จุดแข็งของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงานของตนเอง สิ่งไหนที่มีคืออยู่แล้ว ต้องหมั่นต่อยอด พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สิ่งไหนที่เป็นจุดอ่อน จุดบกพร่อง ปรับปรุง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้ดีกว่าเดิม วิทยากรจะต้องเป็นนักสำรวจหรือมีหัวใจเป็นนักพัฒนาอยู่เสมอในทุกด้าน ทุกองค์กรหรือบริษัทในปัจจุบันต้องการพนักงานที่มีความหลากหลายในทักษะการทำงาน (Multi-skills) เพื่อเข้ามาพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถหลายอย่างย่อมไม่ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการทำงานที่มอบหมายให้ เพราะเป็นบุคคลที่สามารถพัฒนาตนเองเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง บุคคลเหล่านี้จะไม่ปฏิเสธการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทำตนเป็นเหมือนแก้วน้ำที่ไม่เต็ม รับฟังความคิดเห็น ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตัวเองในทางที่ดี พลังแห่งความสำเร็จในการทำงานคือการอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน หลายคนทนไม่ได้กับการได้รับการพูดจาถูก สบประมาท ลาออกจากที่ทำงานทันที โดยหารู้ไม่ว่าสิ่งนั้นอาจจะเป็นยาพิษที่ทำร้ายตนเอง ทำให้คุณไม่สามารถได้งานใหม่ เพราะประวัติการทำงานของคุณเสีย ไม่สามารถเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียดหรือสถานการณ์อันเลวร้ายในที่ทำงานได้ จึงมีความอดทนและอดกลั้นเอาไว้แล้วคุณจะสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น

1.1 สามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา

1.2 ได้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

สรุปได้ว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่สามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา และการได้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

2. การได้รับการยอมรับหรือการได้รับการยอมรับยกย่องในผลงาน (Recognition)

การทำงานแล้วได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่ว ๆ ไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ การที่จะทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือ นั้นเป็นเรื่องของวิธีปฏิบัติ

ตนและทัศนคติที่คุณมีต่อผู้อื่น ดังนั้น ไม่ว่าคุณจะเป็นใคร วัยไหน ประกอบอาชีพอะไร คุณก็มีสิทธิ์ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นเช่นกัน รักตัวเอง คุณรักในความเป็นตัวตนของคุณทั้งหมด ต้องรักษาคำพูด ความซื่อสัตย์นับเป็นสิ่งแรกที่เราทุกคนควรมีที่น่าเคารพนับถือ ต้องซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตนเองและปฏิบัติตามสิ่งที่ได้ให้สัญญา มีความเคารพผู้อื่น การเคารพนับถือเป็นความสัมพันธ์ 2 ทาง ถ้าคุณต้องการให้คนอื่นเคารพ คุณต้องเคารพคนอื่นก่อน ต้องเปิดใจรับคำติชม การได้รับความเคารพนับถือ ไม่ได้หมายความว่า คุณจะไม่ต้องถูกวิพากษ์วิจารณ์เลย แต่ในความเป็นจริงมันเป็นเรื่องกลับกัน เพราะยังมีคนรู้จักคุณมากเท่าไร คุณยิ่งถูกวิจารณ์มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น คุณจึงไม่ควรปฏิเสธเสียงติชม แต่ควรเปิดใจรับฟังอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นตัวของตัวเอง เมื่อคุณต่อสู้ในสิ่งที่มีศรัทธาเชื่อมั่น นั่นคือคุณเป็นตัวของตัวเอง และจะยิ่งดีกว่า ถ้าคุณแสดงตัวตนที่แท้จริงออกมา แทนที่จะลอกเลียนแบบคนอื่น เพราะคนที่ดูเป็นธรรมชาติมักได้รับการยกย่องชื่นชมจากผู้อื่น ไม่ควรพูดถึงคนอื่นในแง่ร้าย ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานหรือในงานสังคม การพูดถึงบุคคลอื่นในทางไม่ดี เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง เวลาที่คุณต้องท่องจำขึ้นใจ คือ ต้องมีความจริงใจและโปร่งใสในการสื่อสารกับคนอื่น ทำทุกเรื่องให้ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ และทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี “ทำดีกว่าพูด” ประโยคนี้เป็นเรื่องจริงและคุณได้ประพฤติดนให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับคนอื่น ๆ หรือเปล่า คุณพยายามปฏิบัติตนให้ดีที่สุดใช่หรือไม่ เพราะคุณจะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นก็ต่อเมื่อคุณทำตามที่คุณพูด และบุคคลที่ได้รับการชื่นชมมากที่สุดก็คือคนที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ เช่น

2.1 ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.2 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำเสมอ

สรุปได้ว่าการได้รับการยอมรับ คือ การที่ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำเสมอ ทำให้รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. งานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ (The work itself) ตัวงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของบุคลากร บุคลากรรู้สึกว่าการที่น่าสนใจ น่าทำ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการ ศึกษาดูงาน การสอนงาน (Job instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษา (Counselling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงานเพื่อให้โอกาส

ศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job rotation) เป็นต้น ออกแบบ พัฒนา และวางแผน ด้าน Performance management ที่สอดคล้องกับลักษณะและทิศทางขององค์กร และสามารถนำแผนงานไปปฏิบัติใช้จริงทั้งองค์กร ตลอดจนติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของงานเพื่อจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสะท้อนภาพการบริหาร ด้าน Performance management ขององค์กร รวมถึงการวางแผนการให้รางวัลพนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน กำหนดจุดมุ่งหมายที่พนักงานและองค์กรปรารถนาทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว ฝึกอบรมแนะแนวทางการพัฒนาสำหรับพนักงานนั้น ๆ เช่น

3.1 งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ

3.2 งานที่ทำอยู่ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัด

สรุปได้ว่างานที่มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ และงานที่ทำอยู่ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของท่าน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น ตามทฤษฎีความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน การศึกษาเล่าเรียน และการเป็นอยู่ของตนเองและผู้อยู่ในความดูแล ตลอดจนสังคมอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นความผูกพันในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้และความสำเร็จนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ พันธะผูกพัน หน้าที่การงาน และวัตถุประสงค์ แบ่งประเภทความรับผิดชอบไว้ดังนี้ ต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การรับรู้ฐานะและบทบาทของตนที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม จะต้องดำรงตนให้อยู่ในฐานะที่ช่วยเหลือตัวเองได้ รู้จักว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย เพราะฉะนั้น บุคคลที่มีความรับผิดชอบในตนเองย่อมจะไตร่ตรองดูให้รอบคอบก่อนว่า สิ่งที่ตนเองทำลงไปนั้นจะมีผลดีผลเสียหรือไม่ และจะเลือกปฏิบัติแต่สิ่งที่จะก่อให้เกิดผลดีเท่านั้น และมีความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็ก ๆ จนถึงสังคมขนาดใหญ่ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อสังคมไม่มากนักน้อย บุคคลทุกคนจึงต้องมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคม เช่น

4.1 มีความอิสระในการตัดสินใจในหน้าที่งานที่ตนรับผิดชอบ

4.2 สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

สรุปได้ว่าความรับผิดชอบในงาน คือ การที่บุคลากรมีความอิสระในการตัดสินใจในหน้าที่งานที่ตนรับผิดชอบ และการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

5. การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) บุคลากรรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ “เลื่อนตำแหน่ง” นั้น หมายถึงอะไร คำนี้มีความหมายโดยหลักการแล้วก็คือ การที่พนักงานคนหนึ่งได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นหรือระดับงานที่สูงขึ้น เนื่องจากแสดงศักยภาพในการรับผิดชอบงานที่มากขึ้น ยากขึ้น และมีขอบเขตงานที่ใหญ่ขึ้น อายุงานเป็นเกณฑ์แรกที่ถูกพิจารณา เพราะองค์กรที่ใช้เรื่องของอายุงานเป็นเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งนั้น พนักงานมักจะยังคงทำงานเหมือนเดิม ไม่ว่าจะถูกเลื่อนไปเป็นตำแหน่งอะไรก็ตาม ศักยภาพในการทำงานที่จะต้องรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นนั้นเองครับ เพราะคนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีความพร้อมที่จะรับเอาความรับผิดชอบที่หนักขึ้น ยากขึ้น และมากขึ้นไปด้วย เพราะถ้าพนักงานไม่มีความพร้อมเพียงพอ ถ้าทั้ง 3 ปัจจัยพร้อมสรรพแล้ว แสดงว่า พนักงานคนนั้นพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแล้ว ทั้งนี้จะได้ไม่เป็นการทำร้ายพนักงานและองค์กรเองก็จะได้ผลงานที่มีมูลค่าเพิ่มจากพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอีกด้วย อีกปัจจัยหนึ่งที่มีหลายองค์กรเอามาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยนั้นก็คือ การสอบ เรื่องของการสอบเพื่อเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่ง เพราะการสอบไม่ได้บอกผลงานที่ผ่านมา การสอบไม่ได้บอกถึงศักยภาพพนักงาน การสอบบอกได้แค่เพียงว่าพนักงานมีความรู้หรือไม่ บางคนแค่ท่องจำมาสอบก็ผ่านแล้ว เช่น

5.1 ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นในการทำงานอย่างยุติธรรม

5.2 ได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม

สรุปได้ว่า การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง คือ การที่บุคลากรได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นในการทำงาน และได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม

6. ค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ค่าจ้างเป็นเงินที่จ่ายให้ลูกจ้าง โดยคิดตามผลงานที่ทำได้ หรือตามจำนวนชั่วโมง หรือจำนวนวันที่ทำงาน เช่น การจ่ายรายสัปดาห์ หรือรายปักษ์ ลูกจ้างจะได้รับเงินค่าจ้างมากหรือน้อยตามจำนวนงานที่ทำ ส่วนเงินเดือนเป็นเงินที่จ่ายให้เป็นรายเดือน หรืออาจจ่ายให้เป็นรายปีก็ได้ โดยไม่สัมพันธ์กับผลงานหรือจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน การจ่ายเงินเดือนจึงแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของสถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้รับค่าตอบแทนเป็นเดือน มักจะได้แก่ ผู้ทำงานสำนักงาน ฝ่ายบริหาร นักวิชาชีพ

ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน หากเกิดการเจ็บป่วยหรือมีกิจกรรมส่วนตัวที่ไม่มีการหักเงิน อันเนื่องมาจากการหยุดทำงานเพราะเหตุเจ็บป่วยหรือมีกิจกรรม แต่ถ้าผู้ทำงานโดยรับค่าจ้างหยุดงานเพราะมีกิจกรรมส่วนตัวจะไม่ได้รับค่าจ้างในวันที่หยุด แต่สิ่งที่เหมือนกันอย่างหนึ่งคือ ทั้งผู้ที่ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างจะได้รับค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime pay) หากเขาทำงานเกินกว่าเวลาปกติในแต่ละวันหรือแต่ละสัปดาห์ การที่องค์กรจะกำหนดอัตราค่าตอบแทนถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ นั้น ไม่ได้อยู่ที่การตัดสินใจขององค์กร แต่จะต้องเปรียบเทียบกับระดับค่าตอบแทนของงานอย่างเดียวกันในตลาดแรงงาน องค์กรไม่อาจกำหนดขึ้นมาอย่างอิสระได้ ถ้าองค์กรได้กำหนดอัตราค่าจ้างต่ำกว่าที่อื่น อัตรานั้นก็อยู่ได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น อุปสงค์อุปทานของแรงงานจะเป็นปัจจัยที่กำหนดอัตราค่าแรงงาน ถ้าแรงงานประเภทหนึ่งหายาก แต่ตลาดมีความต้องการมาก นายจ้างก็จะขึ้นราคาค่าจ้างให้กับแรงงานประเภทนั้น เพื่อให้ได้คนเข้ามาทำงาน อัตราค่าจ้างของแรงงานนั้นก็จะขยับสูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม แรงงานที่หาง่ายและมีปริมาณมาก นายจ้างก็จะจ้างในอัตราค่าจ้างระดับต่ำ กฎของอุปสงค์อุปทานของแรงงาน จึงเป็นกลไกที่กำหนดอัตราค่าจ้างโดยทั่วไปของแรงงานประเภทต่าง ๆ เช่น

6.1 ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงาน

6.2 ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

สรุปได้ว่าค่าจ้างเงินเดือน คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้

ความสามารถและตำแหน่งงานที่ทำอยู่ และเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันของคุณและครอบครัว

7. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of growth) การให้โอกาส

ในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโตก็เป็นการจูงใจ

ให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น องค์กรต่างให้ความสำคัญเพราะเชื่อกันว่าจะทำให้พนักงาน

รู้สึกถึงความก้าวหน้าในการทำงานให้กับองค์กรและมีแรงจูงใจที่อยากจะทำงานกับองค์กรไปนาน ๆ

เพราะรู้สึกถึงผลลัพธ์ที่จะได้ในอนาคตจากการทำงานร่วมกับองค์กรนั้น ๆ สร้าง/เพิ่มแรงจูงใจ

ในการทำงานของบุคลากรให้สัมประสพการณ์และผลงานให้มีคุณภาพและมีศักยภาพที่เพียงพอ

และเหมาะสมในการที่จะดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นไป องค์กรมีหลักเกณฑ์มีการวางแผน

ที่เป็นระบบในการเลื่อนขั้นและตำแหน่งงานที่เป็นธรรมและเหมาะสม เป็นการจัดเตรียมและพัฒนา

ผู้มีศักยภาพให้พร้อมทดแทนในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ทำการวิเคราะห์

ลักษณะและการปฏิบัติงานว่าต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความรับผิดชอบอย่างไร

จึงจะทำงานในตำแหน่งนั้นให้สำเร็จ การกำหนดตำแหน่งงานเป้าหมายที่จะออกแบบ (ซึ่งไม่ใช่

ทุกตำแหน่ง แต่เอาเฉพาะตำแหน่งที่สำคัญ ๆ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงานหลักหรือในสายอาชีพ)

มีจำนวนระดับในการเติบโตที่ชัดเจน แล้วทำการกำหนดตำแหน่งในเส้นทางก้าวหน้าสู่ตำแหน่ง

เป้าหมาย ทำการเขียนแผนภาพการดำรงตำแหน่งของเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ กำหนดหลักเกณฑ์และผลงานในแต่ละระดับของตำแหน่งที่ชัดเจน มีการจัดทำแผนการพัฒนา รายบุคคลที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีการประเมินศักยภาพตามสมรรถนะ ที่ได้กำหนดไว้ เช่น

7.1 การสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

7.2 การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สรุปได้ว่าความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคลากรในองค์กรได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-subordinates) การติดต่อ สัมพันธ์ การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานในองค์กรผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่ อำนวยความสะดวกให้ นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่พนักงาน และในทางตรงกันข้าม ก็ต้องรับฟังข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สามารถประสานงาน ในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการวินิจฉัยตัดสินใจก็เป็นหน้าที่ที่สำคัญ ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาและเป็นศิลปะอันหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการที่เกิดขึ้น ภาระหน้าที่ที่สำคัญ อีกอย่างหนึ่งก็คือ การสั่งการ โดยในการสั่งการนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การสั่งงาน ด้วยวาจาและการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่ง โดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบแนะนำ การสั่งงาน แบบอาสาสมัคร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้การสั่งงานแบบใด เช่น

8.1 ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง เคารพ และให้เกียรติ

8.2 คอยช่วยแก้ปัญหา ให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเจอปัญหาในการทำงาน สรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง เคารพ และให้เกียรติท่าน และท่านคอยช่วยแก้ปัญหา ให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเจอปัญหา ในการทำงานอยู่เสมอ

9. สถานภาพในการทำงาน (Status) องค์กรควรจัดให้มีตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กร จัดได้ว่าเป็นงานทางการบริหาร อันหนึ่งที่สำคัญของผู้บริหาร และมันก็เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

และกลุ่มคนภายในองค์กร ซึ่งอิทธิพลที่สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากวัตถุประสงค์ในการควบคุม (Control) โดยการถูกควบคุมนั้นมาจากลักษณะของงานที่ได้ออกแบบไว้ภายในโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานทุกคนในองค์กรไม่สามารถไปทำงานประจำวัน เพื่อทำในสิ่งที่อยากจะทำตามอำเภอใจได้ แต่จะต้องถูกควบคุมให้ปฏิบัติตามความต้องการขององค์กรหรือตามเหตุผลที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนให้ ดังนั้น งานและคำบรรยายลักษณะงาน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการควบคุมพฤติกรรมคนภายในองค์กร โดยทั่วไปนั้น องค์กรทุกองค์การจะมีการจัดกลุ่มของงานเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงาน และยุทธศาสตร์ในการจัดกลุ่มงานนี้เองที่ทำให้เกิดโครงสร้างและลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งมักจะมีการแสดงการจัดกลุ่มนั้น ๆ ไว้ด้วย ผังองค์กร (Organization chart) ตราบที่ทุกคนในองค์กรรู้ว่าจะต้องทำอะไรกับใครภายในองค์กรและภายในโครงสร้างองค์กรนั้นเองก็จะประกอบไปด้วยกิจกรรมหลากหลายที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานหรือกลุ่มงาน เราอาจจะกล่าวได้ว่า กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใน โครงสร้างองค์กรทั้งหลายนั้นซ้ำซากจำเจทำให้เกิดกระบวนการทำงาน (Process) ที่สามารถรับรู้และกำหนดได้อย่างชัดเจน เช่น เรามาทำงานตั้งแต่ 9 โมงเช้า มาที่โต๊ะทำงานตัวเดิม ทำงานอย่างเดิมเหมือนเดิมทุก ๆ วัน สนทนากับกลุ่มคนกลุ่มเดิม ได้รับข้อมูลจากแหล่งเดิม เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน หากปราศจากการทำงานเช่นนี้แล้ว องค์กรก็จะไม่ได้งานตามที่ต้องการ และไม่มีความเป็นองค์กรเช่นกัน เช่น

9.1 ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ขณะนี้

9.2 งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม

สรุปได้ว่าสภาพภาพในการทำงาน คือ ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ และงานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม

10. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-superior) การติดต่อสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คนเราจะอยู่และทำงานโดยลำพังตนเองไม่ได้ จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม และเพื่อให้เกิดผลดีทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับ จึงควรจะต้องศึกษาหาความรู้จากวิธีการ โดยเฉพาะเพื่อการเข้าถึงจิตใจของผู้เกี่ยวข้องด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ ทำงานดีด้วยความขยันหมั่นเพียร หลีกเลี่ยงการประจบสอพลออย่าก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับ เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา ไม่รบกวนในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างไม่เหมาะสม ละเว้นปัญหาด้านการเงินและผู้ชาย เข้าหาผู้บังคับบัญชาบ้าง อันควรแก่โอกาสอย่างเหมาะสม อย่าพยายามนินทาทั้งทางตรงและทางอ้อม สรรเสริญยกย่องทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่าพยายามโกรธ เกลียด ผู้บังคับบัญชา เมื่อไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตนเอง หลีกเลี่ยงคำว่า “ได้ครับ” หรือ “ไม่ได้ครับ” ควรใช้คำว่า “แต่ว่า” จงสำนึกในบุญคุณของผู้บังคับบัญชา อย่าพยายามบ่นหรือกล่าวถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน เป็นหูเป็นตา

แทนผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานร่วม อดทน หนักแน่น ต่อการพลาดโอกาสที่ตนเองพึงได้รับ
หมั่นประเมินคุณค่าของตนเอง เพื่อหาข้อบกพร่องในสิ่งต่าง ๆ สำหรับการแก้ไขให้ตรงจุด เช่น

10.1 สามารถทำงานร่วมกัน ได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา

10.2 เมื่อพบปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ

เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือการที่ท่านสามารถทำงานร่วมกันได้
มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา และเมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน
ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี

11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations-peers) หากพฤติกรรม
ของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรเป็นไปในด้านลบ เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด
ทับถมเพื่อนร่วมงาน เอรัดเอาเปรียบ ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจ เป็นผลให้
เกิดความเบื่อหน่ายของค้การ หากในทางตรงกันข้าม ในด้านบวก มนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วย
พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงาน
ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่น
ในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จ
ในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัด
ความขัดแย้ง หลักของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติ
ที่ว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่า
เอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษย์สัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์
จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล การสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสร้างความเชื่อมั่น
ให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน เช่น

11.1 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งและกันตลอดเวลา

11.2 การทำงานมีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การที่เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ

ช่วยเหลือซึ่งและกันตลอดเวลา และในการทำงานมีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

12. การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ในทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปัจจัยนี้องค์กร
ควรจัดให้มีแต่พอควร หัวหน้างานต้องไม่บกพร่องในหน้าที่ หัวหน้าต้องสามารถแนะนำข้อมูล
ทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ของบุคลากร ซึ่งหัวหน้างานหลายคนมีสภาวะตรงนี้บ่อย ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กร หัวหน้างานจะต้องมองภาพของงานทั้งระบบภายในหน่วยงานที่เรารับผิดชอบ ภารกิจหลักที่สำคัญของหัวหน้างานก็คือ การวางแผน ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายและวิธีการบรรลุเป้าหมายให้ชัดเจน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและมอบหมายให้คนเข้ามารับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผนให้สำเร็จ การวางแผน หัวหน้างานจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าในทีมของเราจะให้ใครทำอะไร ใครไหน ใครรายงานใคร ใครส่งต่องานให้ใคร ซึ่งตรงนี้เรียกว่าเป็นการจัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งการจัดโครงสร้างนี้จะต้องให้มีความชัดเจนทั้งในแง่ขอบเขตงาน อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงการมอบหมายคนที่เหมาะสมเข้าไปทำงานตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ แต่หลักการที่สำคัญคือ เวลาออกแบบโครงสร้างต้องพิจารณาจากภารกิจและกระบวนการทำงานเป็นหลัก ไม่ใช่มองคนที่มืออยู่เป็นหลัก หัวใจอีกอย่างหนึ่งของการบริหาร คือ ความสามารถในการจูงใจ เพราะคนเราต่อให้เก่งมีความสามารถแค่ไหน ดังนั้น หัวหน้างานก็จะต้องทราบถึงธรรมชาติเรื่องแรงจูงใจของคนและรู้จักเลือกใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับสมาชิกทีม ซึ่งจะมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป สิ่งสำคัญ คือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นหัวหน้างานจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะ ร่วมคิดแก้ไข เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ เช่น

12.1 หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครอง

12.2 หัวหน้างานมีการ โครงสร้างของสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปตามลำดับชั้น

และชัดเจน

สรุปได้ว่าการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน คือ การที่หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครอง และหัวหน้างานมีการ โครงสร้างของสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปตามลำดับชั้นและชัดเจน

13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานสภาพการทำงาน (Working conditions) องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานบรรยากาศสำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหา สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกัน และช่วยกันแก้ไข ปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงานในขณะที่ทำงาน อาจเป็น คน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสารเคมี

เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน เช่น

13.1 สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม

13.2 สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานสภาพการทำงาน คือ การที่สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

14. นโยบายองค์กรและการบริหาร (Company policies and administration) เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงาน นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ไม่เป็นเอกภาพก็ไม่ได้เช่นกัน หากแต่ในทางทฤษฎีนั้นก็เชื่อว่าการเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้มาก ๆ ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้น หรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น การกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยการจัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรเป็นที่รวมของคนและเป็นที่รวมของงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มสามารถ จึงจำเป็นต้องจัดแบ่งหน้าที่การงานกันทำและมอบอำนาจให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัด ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่และมีคนมาก ตลอดงานที่ต้องทำมีมากก็จะต้องจัดหมวดหมู่ของงานที่เป็นอย่างเดียวกันหรือมีลักษณะใกล้เคียงกันมารวมเข้าด้วยกัน เรียกว่า ฝ่ายหรือแผนกงาน แล้วจัดให้คนที่มีความสามารถในงานนั้น ๆ มาปฏิบัติงานรวมกันในแผนกนั้น และตั้งหัวหน้าขึ้นรับผิดชอบควบคุม ดังนั้น จะเห็นจะเห็นว่า การจัดองค์กรมีความจำเป็นและก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน เช่น

14.1 นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร

14.2 องค์กรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

สรุปได้ว่านโยบายองค์กรและการบริหาร คือ การที่หน่วยงานมีนโยบายชัดเจน

ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

15. ความเป็นส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สิทธิในความเป็นส่วนตัวหรือสิทธิส่วนบุคคล หมายถึง สิทธิของบุคคลที่ประกอบไปด้วยสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง

หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ในเรื่องดังกล่าวน่าจะจัดอยู่ในเรื่องของความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งหมายความว่า สถานะที่บุคคลจะรอดพ้นจากการสังเกต การรู้เห็น การสืบความลับ การรบกวนต่าง ๆ และความมีสันโดษ ไม่ติดต่อสัมพันธ์กับสังคม โดยทั้งนี้ขอบเขตที่บุคคลควรได้รับการคุ้มครอง และการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลก็คือ การดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีการพัฒนาบุคลิกลักษณะ ตามที่ต้องการ สิทธิที่จะแสวงหาความสุขในชีวิตตามวิถีทางที่อาจเป็นไปได้ และเป็นความพอใจ ครอบงำที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน และไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น สิทธิในความเป็นส่วนตัวหรือสิทธิส่วนบุคคลนี้ นับวันจะยิ่งถูกละเมิดสิทธินี้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นจากฝ่ายรัฐเองหรือเอกชนก็ตาม ซึ่งมีตัวอย่าง ของการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว อาทิเช่น การเข้าไปดูข้อความในจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์และการบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการบันทึก-แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ บุคคลเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์และกลุ่มข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีในการติดตามความเคลื่อนไหว หรือพฤติกรรมของบุคคล เช่น บริษัทใช้คอมพิวเตอร์ในการตรวจจับหรือเฝ้าดูการปฏิบัติงาน/ การใช้บริการของพนักงาน ถึงแม้ว่าจะเป็นการติดตามการทำงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แต่กิจกรรมหลายอย่างของพนักงานก็ถูกเฝ้าดูด้วย พนักงานสูญเสียความเป็นส่วนตัว ซึ่งการกระทำ เช่นนี้ถือเป็นการผิดจริยธรรม เช่น

15.1 สถานที่ทำงานไม่ห่างไกลจากครอบครัว

15.2 บุคลากรรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

สรุปได้ว่าความเป็นส่วนตัว คือ การที่สถานที่ทำงานไม่ห่างไกลจากครอบครัว

ของบุคลากรและการที่บุคลากรรู้สึกไม่มีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ไม่ถูกก้าวร้าว ความเป็นส่วนตัวของตนเอง

16. ความมั่นคงในงาน (Job security) ในทางทฤษฎีแล้ว ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคง คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคง ขององค์กร สำหรับมนุษย์ทำงานแล้ว เงินยังคงเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญ ครอบงำที่เป็นจำนวนเงิน ที่พอดี ซึ่งคำว่า “พอดี” ในที่นี้หมายถึง มากพอที่จะไม่ทำให้เกิดเป็นความกังวล หากแต่ยังมีอีก 3 ประเด็นที่เป็นแรงจูงใจของพวกเขา นั่นคือ 1) ความอยากพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เก่งขึ้น 2) ความอิสระ ในการทำงาน เป็นนายตนเอง คิดริเริ่มด้วยตัวเอง และ 3) การได้ทำในสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า ไม่รู้สึกว่างงานที่ไร้ประโยชน์ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ทำงานมีความสุขก็คือ การทำงานในองค์กร ที่มั่นคง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับ โอกาสในการพัฒนาตนเอง การมีความก้าวหน้าในการทำงาน การมีสวัสดิการและมีสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ดี การมีปริมาณงานที่เหมาะสม และการได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า ความสำเร็จ

อยู่ที่การตอบสนองและดูแลพนักงานให้ดีที่สุด หากจะสรุปแบบฟันธงอย่างนี้ก็ดูเหมือนจะง่ายเกินไป เพราะในความเป็นจริงจะมีสักกี่องค์กรที่สามารถตอบสนองได้อย่างที่พนักงานคาดหวัง การสรรหาบุคลากรเก่ง ๆ เข้ามาสู่องค์กร แต่ไม่สามารถรักษาคคนเหล่านั้นไว้ได้ ส่วนใหญ่เรามักเข้าใจว่าการดึงดูดและรักษาคคนให้อยู่ทำงานกับองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับเงินหรือค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจ แต่หากถามว่าเงินคือตัวแปรสำคัญเพียงอย่างเดียวหรือไม่ คำตอบ คือ “ไม่ใช่” เพราะการจากไปของพนักงานมาจากหลายสาเหตุ การค้นหาคำตอบที่แท้จริง พบว่า พนักงานลาออกจากองค์กรเพราะเหตุใด ต้องอาศัยระยะเวลาการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มากกว่า 80% ของพนักงานที่ลาออกไปแล้วนั้น ค้นพบว่าสาเหตุหลักของการลาออกนั้นมักมาจากปัญหาที่เกิดจากหัวหน้างาน เช่น

16.1 องค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ดี

16.2 งานที่ปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง

สรุปได้ว่าความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในองค์กร เกี่ยวกับการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากร และความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัย และมั่นคงสำหรับชีวิตของบุคลากร

จากการศึกษาตามทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg et al. (1959) มาเป็นกรอบในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยมีคำจำกัดความของทฤษฎีตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

การจัดตั้งกรม

ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น (กระทรวงการคลัง, 2559)

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี แต่ไม่มีหลักฐาน มาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้ แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้า

สองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษี ไม้ขีดไฟที่ทำขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมีกิจการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้ นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้น คือ ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมสรรพสามิตเป็นคนแรก

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

วิสัยทัศน์

ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

พันธกิจ

1. บูรณาการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสถียรภาพทางการคลัง
2. พัฒนานวัตกรรมตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม
3. ส่งเสริมนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงานรองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและทันสมัย
5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ
2. สนับสนุนการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม
3. ขับเคลื่อนนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานสากล
5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ค่านิยมกรมสรรพสามิต ความหมายค่านิยมกรมสรรพสามิต

S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)

T = Transparency (ความโปร่งใส)

A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบ)

R = Rapid & Simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

ประวัติตรากรม



ภาพที่ 2 ตรากรมสรรพสามิต

รูปนกทวารวดี ภายใต้อุณาโลมเปล่งรัศมี อักษรตอนล่างว่า “สรรพสามิตต์” ริมขอบล่างมี ลวดลายกนกล้อมรอบนกทวารวดี ซึ่งมีปรากฏในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดภาพ เครื่องหมายราชการตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 ต่อมาในปี พุทธศักราช 2493 ได้เปลี่ยนชื่อ “กรมสรรพสามิตต์” เป็น “กรมสรรพสามิต” แต่มิได้มีการ เปลี่ยนแปลง คำว่า “สรรพสามิตต์” ในดวงตราประจำกรมแต่อย่างใด

การจัดเก็บภาษี ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ดังนี้ คือ

1. สุรา
2. หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว*
3. ไฟ
4. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
5. สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน
6. เครื่องไฟฟ้า
7. แก้วและเครื่องแก้ว
8. รถยนต์
9. สลากกินแบ่ง*
10. พรหมและสิ่งปูพื้นอื่น
11. ยาสูบ

12. แบตเตอรี่
13. เครื่องดื่ม
14. สนามแข่งม้า
15. สนามกอล์ฟ
16. กิจการโทรคมนาคม
17. ไม้ค้ำและค้ำเหล็ก
18. สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
19. ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอางค์

*ได้รับการยกเว้นภาษี

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เป็นหน่วยราชการสังกัดกรมสรรพสามิต มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าสุรา
2. พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้ายาสูบ
3. พระราชบัญญัติไฟฟ้า พ.ศ. 2486 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าไฟฟ้า
4. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการ

ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติ พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

5. พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดประเภทสินค้าและบริการ และอัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ได้แก่ สินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้ว และเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ ภาษีสารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ภาษีกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งสถานบริการอาบน้ำหรืออบตัวและนวด ไม้ค้ำและค้ำเหล็ก สนามแข่งม้าและสนามกอล์ฟ

6. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้จัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ

7. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527 ใช้จัดเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุรา เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ

ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบ

1. ปฏิบัติงานในการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขา ในด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ
2. การจัดเตรียมการประชุม การประสานงาน การติดต่อกับสำนักงานสรรพสามิต ภาคนหน่วยงาน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดทำงบประมาณของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่และพื้นที่สาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบ และที่กรมได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ
4. การตรวจตัดปีเงินผลประโยชน์
5. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวม ตรวจสอบรายงาน สถิติ ปริมาณงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำ ข้อเสนอแนะ สนับสนุน เร่งรัด ติดตาม การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สาขา
6. การประเมินผลงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
7. การวางแผนประชาสัมพันธ์เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการประชาสัมพันธ์ของภาค พร้อมทั้งการติดตามแผนเพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ
8. การดำเนินการเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการนอกเวลาทำการปกติ
9. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตทุกประเภท ภาษี อบจ. และที่ได้รับ มอบหมายให้จัดเก็บ
2. การประเมินภาษี เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม การยกเว้น และการขอคืนภาษี
3. ประสานงานด้านข้อมูลกับภาค เพื่อประโยชน์ต่องานด้านตรวจสอบภาษีของภาค
4. ควบคุม ตรวจสอบ และตรวจปฏิบัติการ โรงอุตสาหกรรม/ โรงงานที่อยู่ในความควบคุม
5. กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ความสนับสนุนงานด้านการจัดเก็บภาษี แก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา
6. การจัดทำรายงาน งบเดือน และสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาการอนุญาตและการขออนุมัติในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติ การพิจารณาการออกใบอนุญาต พร้อมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ และที่ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บ

8. พิจารณาตรวจสอบการขอจดทะเบียนสรรพสามิต การจัดทำข้อมูลสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

9. ควบคุมการเบิกจ่ายและจำหน่ายแสดมปีสรรพสามิต

10. กำกับ ดูแล และควบคุมการผลิตและจำหน่ายใบยาสูบและยาสูบทุกประเภท ตามที่กำหนดในกฎหมายและระเบียบ

11. การส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าในความควบคุม

12. ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความสนับสนุนด้านใบอนุญาตและทะเบียนสรรพสามิต แก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

13. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการด้านงานคดีในทางแพ่งตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ

2. การตรวจสอบสำนวนและติดตามผลการเปรียบเทียบคดี พร้อมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจในงานคดี และเปรียบเทียบปรับแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับของกลางในคดีกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ตั้งแต่การตรวจรับ การเก็บรักษา การทำลาย และการขายทอดตลาด

4. การจัดทำรายงานสถิติข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สภาพทั่วไปจังหวัดตราด



ภาพที่ 3 แผนที่จังหวัดตราด

จังหวัดตราด “จังหวัดตราด” เป็นจังหวัดชายแดนสุดฝั่งทะเลตะวันออก มีรูปร่างลักษณะคล้ายหัวช้าง อาณาเขตด้านชายแดนติดกับประเทศกัมพูชาทั้งทางบกและทางทะเล ยาว 330 กิโลเมตร โดยทางบกติดกับทางจังหวัดของประเทศกัมพูชา ได้แก่ จังหวัดพระตะบอง จังหวัดโพธิ์สัต และจังหวัดเกาะกง ซึ่งมีแนวชายแดนธรรมชาติติดทิวเขาบรรทัด เป็นเส้นแบ่งเขตแดนตลอดแนว

ยาว 165 กิโลเมตร และมีแนวอาณาเขตทางทะเลยาว 165.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ขนาดเล็กเป็นอันดับ 4 ของภาคตะวันออก และเป็นอันดับที่ 56 ของประเทศ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางสายใหม่ บางนา-บ้านบึง-แกลง-ตราด เป็นระยะทาง 315 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ อาณาบริเวณที่เป็นแผ่นดิน ภูเขา พื้นน้ำ และทะเล ดังนี้

1. บริเวณผืนดินราบลุ่มแม่น้ำ ได้แก่ บริเวณที่ราบตอนกลางและตะวันออก เหมาะสำหรับการปลูกผลไม้ ปาล์มน้ำมัน ทำนาข้าว และการปศุสัตว์
2. ที่ราบบริเวณภูเขา ได้แก่ บริเวณที่ราบตอนบนและตอนกลาง บริเวณนี้มีพื้นที่กว้างขวางมาก เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำสวนผลไม้ ยางพารา และสับปะรด
3. บริเวณพื้นที่ภูเขาสูง ได้แก่ บริเวณทางตอนกลางของอำเภอแหลมงอบ และเขตติดต่ออำเภอเขาสมิง ส่วนมากมีสภาพเป็นพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่เกาะ
4. ที่ราบต่ำชายฝั่งทะเล และผืนทะเล บริเวณพื้นที่นี้ประกอบด้วย หมู่เกาะน้อยใหญ่ต่าง ๆ 52 เกาะ มีป่าชายเลนอย่างหนาแน่น เป็นแหล่งเลี้ยงสัตว์น้ำและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด

สภาพอากาศและอุณหภูมิ

จังหวัดตราดมีอากาศไม่ร้อนจัดหรือหนาวจนเกินไป แต่มีฝนตกชุกมาก เพราะมีพื้นที่ติดทะเลและภูเขาโอบล้อม จึงทำให้อิทธิพลของลมมรสุม แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ฤดูหนาว เป็นเพียงระยะเวลาสั้น ๆ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวมากนัก อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส ฤดูร้อน เป็นช่วงระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยไม่เกิน 34 องศาเซลเซียส ฤดูฝน เกิดจากอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลอ่าวไทย ในช่วงเดือนพฤษภาคมจนถึงตุลาคมของทุกปี ทำให้มีฝนตกชุกในเกือบทุกพื้นที่ โดยเฉลี่ยจะมีปริมาณน้ำฝน 4,000 มิลลิเมตรต่อปี

อาณาเขต

ทิศเหนือ : ติดต่อกับ ราชอาณาจักรกัมพูชาและจังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ : ติดต่อกับ ราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันออก : ติดต่อกับ ชายฝั่งทะเลทางอ่าวไทย

ทิศตะวันตก : ติดต่อกับ จังหวัดจันทบุรี

ระยะทาง

ระยะทางจากจังหวัดตราดไปยังจังหวัดใกล้เคียง

จังหวัดจันทบุรี 70 กม.

จังหวัดระยอง 179 กม.

จังหวัดชลบุรี 234 กม.

ระยะทางจากอำเภอเมืองตราดไปยังอำเภอต่าง ๆ

อำเภอเขาสมิง 16 กม.

อำเภอแหลมงอบ 17 กม.

อำเภอเกาะช้าง 27 กม.

อำเภอบ่อไร่ 59 กม.

อำเภอคลองใหญ่ 74 กม.

อำเภอเกาะกูด 82 กม.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิพนธ์ พรหมจारी (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ประชากรในการศึกษา จำนวน 256 ราย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในสูงสุดเพียง 1 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และสุดท้าย เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ถือถือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05

สุภาพ กันธิมา (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความเป็นจริง มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัย

คำจูนในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม และหน้าที่การงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจอื่น คือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูนอื่น คือ ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล เงินโบนัส ด้านสันตนาการและการกีฬา ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่ง ในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของสมมติฐานพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคลากรด้านจำนวนบุตรของปัจจัยจูงใจที่มีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง และพบว่า ด้านกลุ่มอายุที่แตกต่างกันและด้านการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความแตกต่างกับที่คาดหวังไว้ ในระดับที่มีนัยสำคัญ 0.05

ชูชาติ โชติเสน (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 เมื่อจำแนกตามเพศ ภูมิลำเนา และขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี (2552, บทคัดย่อ) งานวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอ ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ข้าราชการปกครอง จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า

- 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ

การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จของงานและลักษณะของงาน 2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาวริฉณ์ ประภาวินวงศ์ (2552, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท จำนวน 106 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรู้สึกก้าวหน้า ด้านการเงินและสวัสดิการ อายุราชการมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรู้สึกมีความก้าวหน้า ด้านการยอมรับและความมั่นคงปลอดภัย ด้านการเงินและสวัสดิการ ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรู้สึกมีความสำเร็จ ด้านความรู้สึกมีความก้าวหน้า ด้านการยอมรับและความมั่นคงปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ทิพย์กมล ญาณกาย (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอกำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอกำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอกำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอกำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 64 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอกำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานจ้างตามภารกิจมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานจ้างทั่วไป บุคลากรที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 3 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 6 ปี-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่ากลุ่มอื่น 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรควรได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ มีอิสระในการทำงาน และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้งานสำเร็จรวดเร็วตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาควรยกย่องชมเชย บุคลากรที่มีผลงานดีเด่น ควรให้ความสำคัญกับงานแต่ละฝ่ายเท่า ๆ กัน ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กรและควรประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยความยุติธรรมและความโปร่งใส

สุนทร เทียมสุวรรณเลิศ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริการ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์

การทำงาน ปรากฏผลดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 25-30 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรที่มีอายุ 35-40 ปี และสูงกว่า 40 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ ปวช./ ปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น และพนักงานจ้างตามภารกิจ และลูกจ้างชั่วคราว มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-10 ปี และสูงกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจ ส่วนใหญ่อยากให้ผู้บริหารควรคำนึงถึงหลักระเบียบ กฎหมายในการบริหารงานบุคคล ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ดีสำหรับพนักงาน แต่เนื่องจากบุคลากรทำงานกับนักการเมืองส่วนท้องถิ่น ซึ่งขาดวิสัยทัศน์ในการบริหาร มุ่งมั่นแต่ผลประโยชน์ส่วนตน และในการบริหารงบประมาณก็เป็นอุปสรรคต่อการมีประโยชน์จูงใจเหมือนกัน ซึ่งบางครั้งบุคลากรก็มีความรู้สึกที่ไม่มั่นคงกับอาชีพ แม้เรื่องสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน บางแห่งสภาพคล่อง ไม่มีหรือไม่พอจ่ายในบางปี

ชลศิริ จันทร (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามข้อมูลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 123 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพสถานที่ทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ทำ ตามลำดับ สำหรับด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุกด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยที่ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร กับด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านลักษณะของงานที่ทำกับด้าน ความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ทำกับด้านความเจริญก้าวหน้า ตามลำดับ ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ทำแตกต่างกัน โดยที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มที่สำเร็จ การศึกษามากกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พรพิมล พิมพ์บุญมา (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ทำงานในเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของกลุ่มงาน ประชากรในงานวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครอุบลราชธานี ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 835 ราย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานีมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรเทศบาลนคร อุบลราชธานีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประเภท ของกลุ่มงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีเพศ อายุ และตำแหน่ง ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ยุทธศาสตร์ ชันตรี (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลตำบลคูสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับแรงจูงใจและเพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคูสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มประชากรจำนวน 70 คน พบว่า บุคลากร มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 13 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรเทศบาลตำบลคูสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานะของบุคลากรทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

พนารัตน์ สำชาติ (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรวางตัวเป็นกลางและให้ความเสมอภาคกับทุกคน รองลงมา คือ ผู้บริหารควรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และควรพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานให้เป็นที่ไปอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตามลำดับ

โชติกา ระโส (2555, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2545 จำนวน 685 คน เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ

ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือที่แรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรที่ลักษณะการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ดาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตัวแปร อิสระที่ใช้ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี ปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และสังกัดสถานีปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานีปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ปัจจัยสำคัญ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทัศนาศวนชาย (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามข้อมูลจากข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 44 คน แบ่งเป็น 2 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ใน 16 ด้าน

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการครูมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ข้าราชการครูที่มีเพศและอายุต่างกัน มีแรงจูงใจแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

เบญญพร สุวรรณแจ่ม (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ใน 5 ด้าน ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 165 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่า IOC. อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และเมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค เท่ากับ 0.944 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.87$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

อุษา เพื่อประยูร (2558, บทคัดย่อ) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ใช้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 253 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe test)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	สุภพ กันธิมา (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่	เพศไม่มีความแตกต่าง
เพศ	พรพิมล ทิมพ์บุญมา (2554) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	ชูชาติ โชติเสน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1	ผลการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามเพศแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
อายุ	สุภพ กันธิมา (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่	ปัจจัยจูงใจที่มีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ อายุ ไม่มีความแตกต่าง
อายุ	พรพิมล พิมพัญญา (2554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	อายุที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ทัศนาว ขวนขวย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	อายุต่างกัน มีแรงจูงใจแตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	นิพนธ์ พรหมจรรย์ (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยพิสัย จังหวัดหนองคาย	ระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05
ระดับการศึกษา	ประภาวริญ์ ประภาวินวงศ์ (2552) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท	ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับ การศึกษา	ยุทธศาสตร์ ชันตรี (2554) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลกุ้งสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดมหาสารคาม	บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
รายได้	นิพนธ์ พรหมจारी (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไช้ พิสัย จังหวัดหนองคาย	รายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.05
รายได้	สุนทร เทียมสุวรรณเลิศ (2553) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลเวียงนาง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05
รายได้	สุภาพ กันธิมา (2550) แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด เชียงใหม่	รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง
ประสพการณ์ ในการทำงาน	โชติกา ระโส (2555) แรงจูงใจใการ ปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์	บุคลากรที่มีประสพการณ์ ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจ โดยรวมและ ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
ประสพการณ์ ในการทำงาน	ทิพย์กมล ญาณกาย (2553) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์	บุคลากรที่มีประสพการณ์ ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ประสพการณ์ ในการทำงาน	นิพนธ์ พรหมจารี (2550) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย	บุคลากรที่มีประสพการณ์ ต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.05
สถานภาพ การสมรส	ประภาวริญณ์ ประภาวินวงศ์ (2552) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท	สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สถานภาพ การสมรส	สุภพ กันธิมา (2550) แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด เชียงใหม่	สถานภาพสมรส ไม่มีความแตกต่าง
สถานภาพ การสมรส	คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร	สถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยอ้างอิงเพื่ออ้างอิงตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยได้เลือกมาใช้มา มีความน่าเชื่อถือในการนำมากำหนดกรอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เคยมีการนำมาใช้ในงานวิจัยลักษณะเดียวกันแล้ว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือก ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสพการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส มาเป็นตัวแปรในการศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 42 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 18 คน, พนักงานราชการ 7 คน, ลูกจ้างประจำ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 16 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เชิงระดับ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจ เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับแรงจูงใจมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
ระดับแรงจูงใจมาก	ให้ 3 คะแนน
ระดับแรงจูงใจน้อย	ให้ 2 คะแนน

ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องแรงจูงใจ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นางสาวอุทัยรัตน์ สุเนตร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสรรพสามิตชำนาญงาน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือส่งจากมหาวิทยาลัยบูรพา
2. แจกแบบสอบถาม
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 42 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 42 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Compare mean) ในการรวบรวมผลการวิเคราะห์

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยนำค่าคะแนนของผู้ตอบในแต่ละแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การกำหนดค่าเฉลี่ยใช้สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสถานภาพการสมรส โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 42 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสถานภาพการสมรส

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสถานภาพการสมรส

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	59.52
หญิง	17	40.48
รวม	42	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	1	2.38
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	22	52.38
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	12	28.57
51 ปีขึ้นไป	7	16.67
รวม	42	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.	9	21.43
อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.	9	21.43
ปริญญาตรี	19	45.24
สูงกว่าปริญญาตรี	5	11.09
รวม	42	100.00
รายได้		
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	29	69.05
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	6	14.29
30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท	4	9.52
40,001 บาทขึ้นไป	3	7.14
รวม	42	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	3	7.14
3 ปีขึ้นไป-6 ปี	8	19.05
7 ปีขึ้นไป-10 ปี	3	7.14
10 ปีขึ้นไป	28	66.67
รวม	42	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส		
โสด	18	42.86
สมรส	21	50.00
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3	7.14
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.52 และเพศหญิง ร้อยละ 40.48 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.24 มากที่สุด รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6/ ปวช. กับนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.43 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.05 มากที่สุด รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.29 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.52 และสุดท้ายมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 66.67 มากที่สุด รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.05 และสุดท้ายมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี กับ 7 ปีขึ้นไป-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.86 และสุดท้าย มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จ ตามเป้าหมายและทันเวลา	8 (19.05)	34 (80.95)	-	-	3.19	0.40	มาก	1
2. ท่านได้ใช้ความสามารถ ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วง	9 (21.43)	31 (78.81)	2 (4.76)	-	3.17	0.49	มาก	2
ภาพรวม					3.18	0.36	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสำเร็จในการทำงาน
พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.36$)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง
สามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.40$)
โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
ให้สำเร็จลุล่วง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.49$)

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3 (7.14)	35 (83.33)	3 (7.14)	1 (2.38)	2.95	0.49	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำเสมอ	4 (9.52)	36 (85.71)	2 (4.76)	-	3.05	0.38	มาก	1
ภาพรวม					3.00	0.40	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00, \sigma = 0.40$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05, \sigma = 0.38$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.95, \sigma = 0.49$)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ

ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ	11 (26.19)	25 (59.52)	6 (14.29)	-	3.12	0.63	มาก	1
2. งานที่ท่านทำอยู่ตรงตามความรู้ความสามารถ และความถนัด	7 (16.67)	30 (71.43)	5 (11.90)	-	3.05	0.54	มาก	2
ภาพรวม					3.08	0.51	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องงานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.12, \sigma = 0.63$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานที่ท่านทำอยู่ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05, \sigma = 0.54$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความรับผิดชอบในงาน

ด้านความรับผิดชอบในงาน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับความอิสระในการตัดสินใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ	4 (9.52)	34 (80.95)	3 (7.14)	1 (2.38)	2.98	0.52	มาก	2
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	2 (4.76)	39 (92.86)	1 (2.38)	-	3.02	0.27	มาก	1
ภาพรวม					2.87	0.44	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความรับผิดชอบในงานพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.87, \sigma = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.02, \sigma = 0.27$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องท่านได้รับความอิสระในการตัดสินใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.98, \sigma = 0.52$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น ในการทำงานอย่างยุติธรรม	3 (7.14)	34 (80.95)	5 (11.90)	-	2.95	0.44	มาก	1
2. ท่านได้รับการขึ้นเงินเดือน ค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม	2 (4.76)	30 (71.43)	9 (21.43)	1 (2.38)	2.79	0.56	มาก	2
ภาพรวม					2.48	0.53	น้อย	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการเลื่อนตำแหน่ง
พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.48$, $\sigma = 0.53$)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่อง
ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นในการทำงานอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 2.94$, $\sigma = 0.44$)
โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม
มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.79$, $\sigma = 0.56$)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านค่าจ้างเงินเดือน

ด้านค่าจ้างเงินเดือน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ค่าจ้างเงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และตำแหน่งงาน	-	29 (69.05)	11 (26.19)	2 (4.76)	2.64	0.58	มาก	1
2. ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอ ต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	-	16 (38.10)	23 (54.76)	3 (7.14)	2.31	0.60	มาก	2
ภาพรวม					2.82	0.71	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านค่าจ้างเงินเดือน พบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.82, \sigma = 0.71$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องค่าจ้างเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 2.64, \sigma = 0.58$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.31, \sigma = 0.60$)

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับการสนับสนุน ในการศึกษาระดับสูงขึ้น	8 (19.05)	19 (45.24)	14 (33.33)	1 (2.38)	2.81	0.77	มาก	2
2. ท่านได้รับการสนับสนุน ให้เข้ารับการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพ	7 (16.67)	22 (52.38)	12 (28.57)	1 (2.38)	2.83	0.73	มาก	1
ภาพรวม					2.96	0.40	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96, \sigma = 0.40$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 2.83, \sigma = 0.73$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องได้รับการสนับสนุนในการศึกษาระดับสูงขึ้น มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.81, \sigma = 0.77$)

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์
กับผู้ได้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์ กับผู้ได้บังคับบัญชา	ระดับแรงงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้ได้บังคับบัญชา เชื่อฟัง เคารพ และให้เกียรติ	3 (7.14)	35 (83.33)	4 (9.52)	-	2.98	0.41	มาก	1
2. ท่านคอยช่วยเหลือแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชา เจอปัญหาในการทำงาน	3 (7.14)	35 (83.33)	3 (7.14)	1 (2.38)	2.95	0.49	มาก	2
ภาพรวม					3.30	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้ได้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรมีแรงงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด
($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงงใจในการปฏิบัติงานในเรื่อง
ผู้ได้บังคับบัญชา เชื่อฟัง เคารพ และให้เกียรติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.98$, $\sigma = 0.41$) โดยมีแรงงใจ
เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องคอยช่วยเหลือแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาเจอปัญหา
ในการทำงาน มีแรงงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.49$)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสถานภาพในการทำงาน

ด้านสถานภาพในการทำงาน	ระดับแรงงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจ ในอาชีพที่ทำอยู่ขณะนี้	16 (38.10)	24 (57.14)	2 (4.76)	-	3.33	0.57	มากที่สุด	1
2. งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และได้รับการยอมรับในสังคม	14 (33.33)	25 (59.52)	3 (7.14)	-	3.26	0.59	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.33	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสถานภาพในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีแรงงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.33, \sigma = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ขณะนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.33, \sigma = 0.57$) โดยมีแรงงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม มีแรงงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.26, \sigma = 0.59$)

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับแรงงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา	13 (30.95)	29 (69.05)	-	-	3.31	0.47	มากที่สุด	2
2. เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี	15 (35.71)	27 (65.29)	-	-	3.36	0.48	มาก	1
	ภาพรวม				3.20	0.37	มาก	

จากตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรมีแรงงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = 0.37$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องเมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.36, \sigma = 0.48$) โดยมีแรงงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องท่านสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา มีแรงงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.31, \sigma = 0.47$)

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับแรงงูใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจคอยช่วยเหลือซึ่งและกันตลอดเวลา	8 (19.05)	34 (30.95)	-	-	3.19	0.40	มาก	2
2. การทำงานมีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	9 (21.43)	33 (78.57)	-	-	3.21	0.42	มาก	1
ภาพรวม					3.27	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรมีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการทำงานมีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.42$) โดยมีแรงงูใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจคอยช่วยเหลือซึ่งและกันตลอดเวลา มีแรงงูใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.40$)

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน

ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	ระดับแรงงูใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครอง	14 (33.33)	28 (66.67)	-	-	3.33	0.48	มากที่สุด	1
2. หัวหน้างานมีการโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปตามลำดับชั้นและชัดเจน	11 (26.19)	29 (69.05)	2 (4.76)	-	3.21	0.52	มาก	2
ภาพรวม					3.11	0.51	มาก	

จากตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.11, \sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องหัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.33, \sigma = 0.48$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องหัวหน้างานมีการโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปตามลำดับชั้นและชัดเจน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.21, \sigma = 0.52$)

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ทำงานของท่าน ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	6 (14.29)	35 (83.33)	1 (2.38)	-	3.10	0.48	มาก	2
2. สถานที่ทำงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่ดี	9 (21.43)	30 (71.43)	2 (4.76)	1 (2.38)	3.12	0.59	มาก	1
ภาพรวม					3.04	0.37	มาก	

จากตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04, \sigma = 0.37$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องสถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.12, \sigma = 0.59$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = 0.48$)

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านนโยบายองค์กร และการบริหาร

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร	7 (16.67)	33 (78.57)	2 (4.76)	-	3.12	0.45	มาก	1
2. องค์กรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม	2 (4.76)	37 (88.10)	2 (4.76)	1 (2.38)	2.95	0.44	มาก	2
ภาพรวม					3.01	0.57	มาก	

จากตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านนโยบายองค์กร และการบริหาร พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องนโยบายขององค์กรมีความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.12$, $\sigma = 0.45$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่ององค์กรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.44$)

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับบ้านและครอบครัว	9 (21.43)	24 (57.14)	6 (14.29)	3 (7.14)	2.93	0.81	มาก	2
2. ท่านมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานในองค์กร	7 (16.67)	33 (78.57)	1 (2.38)	1 (2.38)	3.10	0.53	มาก	1
ภาพรวม					2.96	0.40	มาก	

จากตารางที่ 18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96, \sigma = 0.40$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ท่านมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = 0.53$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับบ้านและครอบครัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.93, \sigma = 0.81$)

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับแรงจูงใจ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ดี	3 (7.14)	36 (85.71)	3 (7.14)	-	3.00	0.38	มาก	1
2. งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง	4 (9.52)	32 (76.19)	5 (11.90)	1 (2.38)	2.93	0.56	มาก	2
	ภาพรวม				3.04	0.26	มาก	

จากตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04, \sigma = 0.26$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่ององค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00, \sigma = 0.38$) โดยมีแรงจูงใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.93, \sigma = 0.56$)

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวมรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	μ	σ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.18	0.36	มาก	5
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.00	0.40	มาก	10
3. ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ	3.08	0.51	มาก	7
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.00	0.33	มาก	11
5. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	2.87	0.44	มาก	13
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.48	0.53	มาก	15
7. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	2.82	0.71	มาก	14
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.96	0.40	มาก	12
9. ด้านสภาพภาพในการทำงาน	3.30	0.54	มากที่สุด	2
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.44	มากที่สุด	1
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.20	0.37	มาก	4
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.27	0.43	มากที่สุด	3
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.11	0.51	มาก	6
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	3.04	0.37	มาก	8
15. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.01	0.57	มาก	9
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.96	0.40	มาก	12
ภาพรวม	3.04	0.26	มาก	

จากตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.26$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ดังนี้

บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.33$,
 $\sigma = 0.40$) มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพภาพในการทำงาน ($\mu = 3.30$,
 $\sigma = 0.54$) มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.43$)

มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.20, \sigma = 0.37$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.18, \sigma = 0.36$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ($\mu = 3.11, \sigma = 0.51$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ($\mu = 3.08, \sigma = 0.51$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ($\mu = 3.04, \sigma = 0.37$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\mu = 3.01, \sigma = 0.57$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ ($\mu = 3.00, \sigma = 0.40$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\mu = 3.00, \sigma = 0.33$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับด้านความมั่นคงในงาน ($\mu = 2.96, \sigma = 0.40$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($\mu = 2.87, \sigma = 0.44$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 2.82, \sigma = 0.71$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.48, \sigma = 0.53$) มีแรงจูงใจในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด	ชาย			หญิง			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.10	0.29	มาก	3.29	0.44	มากที่สุด	3.18	0.36	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	2.98	0.42	มาก	3.03	0.37	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงาน ที่น่าสนใจ	3.06	0.53	มาก	3.12	0.49	มาก	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.96	0.38	มาก	3.06	0.24	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.86	0.51	มาก	2.88	0.33	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.48	0.59	มาก	2.47	0.45	มาก	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญความก้าวหน้า ในการทำงาน	2.60	0.72	มาก	3.15	0.55	มาก	2.82	0.71	มาก

ตารางที่ 21 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด	ชาย			หญิง			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
8. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	2.90	0.41	มาก	3.06	0.39	มาก	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสถานภาพในการทำงาน	3.18	0.54	มาก	3.47	0.51	มากที่สุด	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.26	0.39	มากที่สุด	3.44	0.50	มากที่สุด	3.33	0.44	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	3.16	0.37	มาก	3.26	0.36	มากที่สุด	3.20	0.37	มาก
12. ด้านการควบคุมดูแล ของหัวหน้างาน	3.22	0.38	มาก	3.35	0.49	มากที่สุด	3.27	0.43	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในการทำงาน	3.04	0.54	มาก	3.21	0.47	มาก	3.11	0.51	มาก
14. ด้านนโยบายองค์กร และการบริหาร	3.10	0.41	มาก	2.94	0.30	มาก	3.04	0.37	มาก
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.98	0.57	มาก	3.06	0.58	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.86	0.45	มาก	3.12	0.28	มาก	2.96	0.40	มาก
ภาพรวม	2.98	0.29	มาก	3.12	0.20	มาก	3.04	0.26	มาก
อันดับ	2			1					

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.52$) โดยเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.12$, $\sigma = 0.20$) เป็นอันดับแรก และรองลงมาเพศชาย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.26$) ตามลำดับสรุปเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.26$, $\sigma = 0.39$) รองลงมาด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.38$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก และมีอันดับสุดท้าย ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 2.48$, $\sigma = 0.59$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ส่วนเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านสถานภาพในการทำงาน ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.51$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.50$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีอันดับสุดท้าย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.47$, $\sigma = 0.45$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า 30 ปี			30 ปีขึ้นไป-40 ปี			40 ปีขึ้นไป-50 ปี			50 ปีขึ้นไป			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.50	0.00	มากที่สุด	3.11	0.31	มาก	3.42	0.42	มากที่สุด	2.93	0.19	มาก	3.18	0.36	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.00	0.00	มาก	2.98	0.42	มาก	3.04	0.45	มาก	3.00	0.29	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ	3.00	0.00	มาก	3.16	0.52	มาก	2.96	0.45	มาก	3.07	0.61	มาก	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.00	0.00	มาก	2.95	0.43	มาก	3.04	0.14	มาก	3.07	0.19	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.50	0.00	มาก	2.84	0.47	มาก	2.96	0.45	มาก	2.86	0.38	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.50	0.00	มาก	2.39	0.62	มาก	2.54	0.40	มาก	2.64	0.48	มาก	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	3.00	0.00	มาก	2.66	0.62	มาก	3.08	0.93	มาก	2.86	0.48	มาก	2.82	0.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.00	0.00	มาก	2.89	0.38	มาก	3.04	0.54	มาก	3.07	0.19	มาก	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสภาพภาพในการทำงาน	3.00	0.00	มาก	3.25	0.59	มาก	3.46	0.54	มากที่สุด	3.21	0.39	มากที่สุด	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.00	0.00	มาก	3.36	0.44	มากที่สุด	3.42	0.47	มากที่สุด	3.14	0.38	มาก	3.33	0.44	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.00	มากที่สุด	3.20	0.40	มาก	3.21	0.40	มาก	3.14	0.24	มาก	3.20	0.37	มาก
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.00	0.00	มาก	3.25	0.43	มากที่สุด	3.50	0.48	มากที่สุด	3.00	0.00	มาก	3.27	0.43	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.00	0.00	มาก	3.00	0.56	มาก	3.29	0.45	มากที่สุด	3.14	0.48	มาก	3.11	0.51	มาก
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	3.00	0.00	มาก	2.95	0.41	มาก	3.25	0.34	มาก	2.93	0.19	มาก	3.04	0.37	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า 30 ปี			30 ปีขึ้นไป-40 ปี			40 ปีขึ้นไป-50 ปี			50 ปีขึ้นไป			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.50	0.00	มาก	2.98	0.65	มาก	3.13	0.57	มาก	3.00	0.29	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	3.00	0.00	มาก	2.89	0.43	มาก	3.13	0.31	มาก	2.93	0.45	มาก	2.93	0.45	มาก
ภาพรวม	2.97	0.00	มาก	2.99	0.28	มาก	3.15	0.26	มาก	3.00	0.16	มาก	3.04	0.26	มาก
อันดับ	4			3			1			2					

จากตารางที่ 22 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04, \sigma = 0.26$) โดยบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี ($\mu = 3.15, \sigma = 0.26$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.00, \sigma = 0.16$) และมากกว่ากลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี ($\mu = 2.98, \sigma = 0.28$) และกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\mu = 2.97, \sigma = 0.00$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านความสำเร็จในการทำงาน กับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.50, \sigma = 0.00$) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารกับด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.00, \sigma = 0.00$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าจ้างเงินเดือน กับด้านความเป็นส่วนตัว มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 2.50, \sigma = 0.00$) อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.36, \sigma = 0.44$) รองลงมา คือ ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.25, \sigma = 0.59$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้างเงินเดือน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 2.39, \sigma = 0.62$) อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี พบว่า ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.50, \sigma = 0.48$) รองลงมา คือ ด้านสถานภาพในการทำงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.46, \sigma = 0.54$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้างเงินเดือน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 2.54, \sigma = 0.34$) อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.21, \sigma = 0.39$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.14, \sigma = 0.48$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้างเงินเดือน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 2.64, \sigma = 0.48$)

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.			อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.06	0.39	มาก	3.17	0.25	มาก	3.16	0.34	มาก	3.50	0.50	มากที่สุด	3.18	0.36	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	2.83	0.66	มาก	3.00	0.00	มาก	3.11	0.27	มาก	2.90	0.55	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ	3.11	0.22	มาก	3.17	0.56	มาก	3.00	0.58	มาก	3.20	0.57	มาก	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.78	0.51	มาก	3.00	0.25	มาก	3.05	0.23	มาก	3.20	0.27	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.78	0.36	มาก	2.83	0.61	มาก	2.84	0.37	มาก	3.20	0.45	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.28	0.67	มาก	2.39	0.49	มาก	2.50	0.50	มาก	2.90	0.22	มาก	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน	2.39	0.49	มาก	2.72	0.51	มาก	2.87	0.78	มาก	3.60	0.42	มากที่สุด	2.82	0.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.67	0.50	มาก	3.00	0.00	มาก	3.00	0.37	มาก	3.30	0.45	มากที่สุด	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสภาพภาพในการทำงาน	3.00	0.50	มาก	3.22	0.67	มาก	3.39	0.46	มากที่สุด	3.60	0.55	มากที่สุด	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.43	มากที่สุด	3.39	0.49	มากที่สุด	3.26	0.42	มากที่สุด	3.50	0.50	มากที่สุด	3.33	0.44	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.22	0.44	มากที่สุด	3.33	0.43	มากที่สุด	3.11	0.27	มาก	3.30	0.45	มากที่สุด	3.20	0.37	มาก
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.22	0.36	มาก	3.28	0.57	มากที่สุด	3.21	0.35	มาก	3.60	0.55	มากที่สุด	3.27	0.43	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	2.94	0.81	มาก	3.28	0.44	มาก	3.08	0.38	มาก	3.20	0.45	มาก	3.11	0.51	มาก
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	3.00	0.56	มาก	2.94	0.17	มาก	3.08	0.38	มาก	3.10	0.22	มาก	3.04	0.37	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.			อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.83	0.79	มาก	3.00	0.35	มาก	3.13	0.50	มาก	2.90	0.74	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.83	0.61	มาก	2.89	0.42	มาก	3.03	0.31	มาก	3.10	0.22	มาก	2.96	0.40	มาก
ภาพรวม															
อันดับ	4			3			2			1					

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04, \sigma = 0.26$) โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\mu = 3.26, \sigma = 0.21$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\mu = 3.05, \sigma = 0.21$) และมากกว่าระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวท./ ปวศ. ($\mu = 3.04, \sigma = 0.22$) และระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6/ ปวช. ($\mu = 2.89, \sigma = 0.35$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6/ ปวช. ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.33, \sigma = 0.43$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.22, \sigma = 0.44$) และอันดับสุดท้าย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.28, \sigma = 0.67$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวท./ ปวศ. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.39, \sigma = 0.49$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.33, \sigma = 0.43$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.39, \sigma = 0.49$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.39, \sigma = 0.46$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.26, \sigma = 0.42$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.50, \sigma = 0.50$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านสถานภาพในการทำงานกับด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.60, \sigma = 0.55$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานกับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.50, \sigma = 0.50$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.90, \sigma = 0.22$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	10,001 บาทขึ้นไป- 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป- 30,000 บาท			30,001 บาทขึ้นไป- 40,000 บาท			40,001 บาทขึ้นไป			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
	1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.10	0.28	มาก	3.58	0.49	มากที่สุด	3.25	0.50	มาก	3.00	0.00	มาก	3.18	0.36
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	2.95	0.36	มาก	3.00	0.63	มาก	3.25	0.29	มาก	3.17	0.29	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ	3.09	0.48	มาก	2.92	0.38	มาก	3.13	0.85	มาก	3.33	0.58	มากที่สุด	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.95	0.36	มาก	3.00	0.00	มาก	3.25	0.29	มาก	3.17	0.29	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.79	0.47	มาก	2.92	0.20	มาก	3.25	0.50	มาก	3.00	0.00	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.34	0.55	มาก	2.58	0.38	มาก	2.88	0.25	มาก	3.00	0.00	มาก	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน	2.55	0.60	มาก	3.58	0.66	มากที่สุด	3.38	0.48	มากที่สุด	3.17	0.29	มาก	2.82	0.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.86	0.38	มาก	3.33	0.52	มากที่สุด	3.00	0.00	มาก	3.17	0.29	มาก	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสภาพภาพในการทำงาน	3.21	0.54	มาก	3.50	0.55	มากที่สุด	3.50	0.58	มากที่สุด	3.50	0.50	มากที่สุด	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.43	มากที่สุด	3.50	0.55	มากที่สุด	3.38	0.48	มากที่สุด	3.33	0.43	มากที่สุด	3.50	0.55	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.19	0.36	มาก	3.42	0.49	มากที่สุด	3.00	0.00	มาก	3.19	0.36	มาก	3.42	0.49	มากที่สุด
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.22	0.39	มาก	3.50	0.55	มากที่สุด	3.50	0.58	มากที่สุด	3.22	0.39	มาก	3.50	0.55	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.05	0.52	มาก	3.50	0.55	มากที่สุด	3.00	0.41	มาก	3.05	0.52	มาก	3.50	0.55	มากที่สุด
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	2.95	0.36	มาก	3.33	0.41	มากที่สุด	3.25	0.29	มาก	2.95	0.36	มาก	3.33	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.			อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.95	0.56	มาก	3.25	0.76	มาก	3.13	0.63	มาก	3.00	0.00	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.93	0.39	มาก	3.25	0.42	มาก	2.75	0.50	มาก	3.00	0.00	มาก	2.96	0.40	มาก
ภาพรวม	2.97	0.25	มาก	3.26	0.26	มากที่สุด	3.18	0.26	มาก	3.10	0.15	มาก	3.04	0.26	มาก
อันดับ	4			1			2			3					

จากตารางที่ 24 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04, \sigma = 0.26$) โดยบุคลากรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท ($\mu = 3.26, \sigma = 0.26$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท ($\mu = 3.18, \sigma = 0.26$) และมากกว่ารายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ($\mu = 3.10, \sigma = 0.15$) และรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ($\mu = 2.97, \sigma = 0.25$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.33, \sigma = 0.43$) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ($\mu = 3.22, \sigma = 0.39$) และอันดับสุดท้าย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.34, \sigma = 0.55$) รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.58, \sigma = 0.66$) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.58, \sigma = 0.49$) และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.58, \sigma = 0.38$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท ด้านสภาพในการทำงาน กับด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.50, \sigma = 0.58$) รองลงมา คือ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 3.38, \sigma = 0.48$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.88, \sigma = 0.25$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ด้านสภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.50, \sigma = 0.50$) รองลงมา คือ ด้านงานที่ทำ มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ ($\mu = 3.33, \sigma = 0.58$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว กับด้านความมั่นคงในงาน ($\mu = 3.00, \sigma = 0.00$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า 3 ปี			3 ปีขึ้นไป-6 ปี			7 ปีขึ้นไป-10 ปี			10 ปีขึ้นไป			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.17	0.29	มาก	3.13	0.35	มาก	3.17	0.29	มาก	3.20	0.39	มาก	3.18	0.36	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.00	0.00	มาก	2.94	0.18	มาก	3.00	0.00	มาก	3.02	0.48	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ	2.83	0.76	มาก	3.25	0.38	มาก	3.17	0.29	มาก	3.05	0.53	มาก	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.83	0.29	มาก	3.00	0.38	มาก	3.17	0.29	มาก	3.00	0.33	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.50	0.50	มาก	3.13	0.44	มาก	2.83	0.29	มาก	2.84	0.43	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.17	0.58	น้อย	2.75	0.38	มาก	2.50	0.50	มาก	2.43	0.56	มาก	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	2.50	0.50	มาก	2.75	0.76	มาก	3.00	0.00	มาก	2.86	0.76	มาก	2.82	0.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.00	0.00	มาก	2.94	0.42	มาก	3.00	0.00	มาก	2.96	0.45	มาก	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสภาพภาพในการทำงาน	2.67	0.58	มาก	3.38	0.58	มากที่สุด	3.67	0.58	มากที่สุด	3.30	0.50	มากที่สุด	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.58	มากที่สุด	3.38	0.44	มากที่สุด	3.50	0.50	มากที่สุด	3.30	0.44	มากที่สุด	3.33	0.44	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.17	0.29	มาก	3.38	0.52	มากที่สุด	3.00	0.00	มาก	3.18	0.34	มาก	3.20	0.37	มาก
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.33	0.58	มากที่สุด	3.19	0.55	มาก	3.50	0.50	มากที่สุด	3.27	0.46	มากที่สุด	3.27	0.43	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.00	0.00	มาก	3.06	0.18	มาก	3.00	0.00	มาก	3.14	0.62	มาก	3.11	0.51	มาก
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	3.00	0.00	มาก	3.00	0.00	มาก	2.67	0.58	มาก	3.09	0.41	มาก	3.04	0.37	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ต่ำกว่า 3 ปี			3 ปีขึ้นไป-6 ปี			7 ปีขึ้นไป-10 ปี			10 ปีขึ้นไป			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.83	0.58	มาก	2.88	0.35	มาก	3.33	0.58	มากที่สุด	3.04	0.62	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.67	0.58	มาก	3.00	0.27	มาก	3.17	0.29	มาก	2.96	0.43	มาก	2.96	0.40	มาก
ภาพรวม	2.88	0.31	มาก	3.07	0.20	มาก	3.10	0.10	มาก	3.04	0.29	มาก	3.04	0.26	มาก
อันดับ	4			2			1			3					

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.26$) โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป-10 ปี ($\mu = 3.10$, $\sigma = 0.10$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.20$) และมากกว่าประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.29$) และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ($\mu = 2.88$, $\sigma = 0.31$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.58$) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานกับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.29$) และอันดับสุดท้าย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.17$, $\sigma = 0.58$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย ประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.58$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.52$) และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.75$, $\sigma = 0.38$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป-10 ปี ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.58$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.50$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.50$, $\sigma = 0.50$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.50$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.44$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.43$, $\sigma = 0.56$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	โสด			สมรส			หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.22	0.39	มาก	3.19	0.33	มาก	2.83	0.29	มาก	3.18	0.36	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	2.97	0.44	มาก	3.07	0.36	มาก	2.67	0.29	มาก	3.00	0.40	มาก
3. ด้านงานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ	3.06	0.51	มาก	3.07	0.53	มาก	3.33	0.29	มาก	3.08	0.51	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.92	0.43	มาก	3.07	0.18	มาก	3.00	0.50	มาก	3.00	0.33	มาก
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.97	0.47	มาก	2.86	0.39	มาก	2.33	0.29	มาก	2.87	0.44	มาก
6. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	2.44	0.62	น้อย	2.55	0.47	มาก	2.17	0.29	น้อย	2.48	0.53	มาก
7. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	2.86	0.64	มาก	2.86	0.78	มาก	2.33	0.58	มาก	2.82	0.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.03	0.36	มาก	2.95	0.42	มาก	2.67	0.58	มาก	2.96	0.40	มาก
9. ด้านสถานภาพในการทำงาน	3.25	0.60	มาก	3.36	0.48	มากที่สุด	3.17	0.76	มาก	3.30	0.54	มากที่สุด
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.31	0.42	มากที่สุด	3.33	0.46	มากที่สุด	3.50	0.50	มากที่สุด	3.33	0.44	มากที่สุด
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.28	0.43	มากที่สุด	3.17	0.33	มาก	3.00	0.00	มาก	3.20	0.37	มาก
12. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	3.25	0.43	มาก	3.31	0.46	มากที่สุด	3.17	0.29	มาก	3.27	0.43	มากที่สุด
13. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	2.97	0.63	มาก	3.21	0.41	มาก	3.17	0.29	มาก	3.11	0.51	มาก
14. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	2.97	0.27	มาก	3.17	0.37	มาก	2.50	0.50	มาก	3.04	0.37	มาก

ตารางที่ 26 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	โสด			สมรส			หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่			ภาพรวม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
15. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.83	0.66	มาก	3.14	0.42	มาก	3.17	0.76	มาก	3.01	0.57	มาก
16. ด้านความมั่นคงในงาน	2.97	0.40	มาก	3.00	0.35	มาก	2.67	0.76	มาก	2.96	0.40	มาก
ภาพรวม	3.02	0.31	มาก	3.08	0.21	มาก	2.85	0.24	มาก	3.04	0.26	มาก
อันดับ	2			1			3					

จากตารางที่ 26 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.26$) โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ($\mu = 3.08$, $\sigma = 0.21$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสด ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.31$) และมากกว่าสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\mu = 2.85$, $\sigma = 0.24$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพโสด ในด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.60$) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.43$) และอันดับสุดท้าย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.44$, $\sigma = 0.62$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก สถานภาพสมรส ด้านสถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.48$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.46$) และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.55$, $\sigma = 0.47$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.50$) รองลงมา คือ ด้านงานที่มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.29$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านค่าจ้างเงินเดือน ($\mu = 2.17$, $\sigma = 0.29$) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด รวม 16 ด้าน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด รวมทั้งสิ้นจำนวน 42 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มากที่สุด และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จ

ในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาทางด้านความมั่นคงในงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้าง เงินเดือน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย บุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี บุคลากรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป-10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสด

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า โดยภาพรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีแรงจูงใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อมอารีย์ ยี่วาศรี (2552) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอ ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของนิพนธ์ พรหมจारी (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ โഴ่งพิสัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ โซ่งพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นสามารถแยกวิเคราะห์ที่เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เทียมสุวรรณเลิศ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงนาง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงนาง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าบุคลากร มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จโดยไม่มีปัญหาอุปสรรคนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพนารัตน์ สำราญ (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เนื่องจากบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานที่สำคัญทำเสมอ นั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.3 ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศน ขวนขวย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.4 ด้านความรับผิดชอบในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศน ขวนขวย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าบุคลากรเมื่อได้รับมอบหมายแล้ว จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลา เพื่อให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.5 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของพรพิมล พิมพัญญา (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า บุคลากรได้รับ

พิจารณาเลื่อนขั้นในการทำงานอย่างยุติธรรม และได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.6 ด้านค่าจ้างเงินเดือน มีแรงจูงในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของชลศิริ จันทร (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า บุคลากรที่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงาน และเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.7 ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของชลศิริ จันทร (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าบุคลากรได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศน ขวนขวย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าผู้บังคับบัญชา เชื้อพึง เคารพ และให้เกียรติ และมีโอกาสคอยช่วยเหลือปัญหา ให้คำแนะนำ เมื่อผู้บังคับบัญชาเจอปัญหาในการทำงานนั้น จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.9 ด้านสภาพภาพในการทำงาน มีแรงจูงในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชลศิริ จันทร (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านสภาพสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าบุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และได้รับการยอมรับในสังคม จึงเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.10 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภพ กันธิมา (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าบุคลากร

สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ส่งผลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก

1.11 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพนารัตน์ สำชาติ (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจคอยช่วยเหลือซึ่งและกันตลอดเวลา และการทำงานมีการติดต่อประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.12 ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพนารัตน์ สำชาติ (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรวางตัวเป็นกลาง และให้ความเสมอภาคกับทุกคน รองลงมา คือ ผู้บริหารควรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และควรพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าหัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการปกครอง และมีคุณธรรมและจริยธรรมในการควบคุมดูแลอย่างเสมอภาค ทำให้บุคลากร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.13 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพนารัตน์ สำชาติ (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า สถานที่ตั้งนั้นอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะดวกสบายในการเดินทาง มาทำงาน จึงทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ในระดับมาก

1.14 ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของชลศิริ จันท (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลในอำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลง นโยบายบ่อยครั้ง ทำให้บุคลากรมีความสับสนในการปฏิบัติงานและเกิดความไม่เข้าใจ จึงส่งผลให้ บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.15 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาวนขวาย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร อีกทั้งสถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน ได้อยู่ใกล้ชิดกับครอบครัว จึงส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.16 ด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาวนขวาย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าองค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ดี และงานที่ปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง จึงส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส อภิปรายผลได้ว่า

2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชาติ โชติเสน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับสุภพ กันธิมา (2550) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เพศไม่มีความแตกต่าง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าเพศที่ต่างกันมีแรงจูงใจแตกต่างกัน เพราะไม่ว่าเพศหญิงหรือชาย ต่างก็มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเหมือนกัน ผลการศึกษาแรงจูงใจจึงออกมาแตกต่างกัน

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับที่สอง สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาวนขวาย (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า อายุต่างกัน มีแรงจูงใจแตกต่างกัน และขัดแย้งกับพรพิมล พิมพัญญา (2554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี อายุที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรเทศบาลนครอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทุกช่วงอายุ มักจะทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว มีความทุ่มเทกับการทำงานและองค์การมาก ซึ่งอาจทำให้ ผลการศึกษาแรงจูงใจจึงออกมาแตกต่างกัน

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับที่สอง ชัดแย้งกับงานวิจัยของนิพนธ์ พรหมจารี (2550) การศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยพิสัย จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรทุกระดับการศึกษานั้น มีความต้องการมีความสำเร็จในชีวิตและมีเป้าหมายในชีวิตต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาแรงจูงใจ จึงออกมาแตกต่างกัน

2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก จึงทำให้บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของสุภพ กันธิมา (2550) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง ในความคิดเห็น ของผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรที่มีรายได้สูงและยังสามารถปรับขึ้นเงินเดือนได้อยู่ อาจมีแรงจูงใจ ในการทำงานมาก เพื่อสร้างผลงานให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็น เพื่อผลในการปรับขึ้นเงินเดือน จะมีแรงจูงใจมากกว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนน้อย อาจมีแรงจูงใจน้อยกว่า ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษา แรงจูงใจจึงออกมาแตกต่างกัน

2.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป-10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับที่สอง ชัดแย้งกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า บุคลากร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ย่อมมีความผูกพันกับองค์กร มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรมีสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ สถานภาพ โสดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เป็นอันดับที่สอง สอดคล้องกับงานวิจัยของคาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุภพ กันธิมา (2550) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความแตกต่าง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าทุกสถานภาพไม่ว่าจะ โสดหรือสมรสแล้ว ต่างมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและครอบครัวต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีความมั่นคงทางการเงิน จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าจ้างเงินเดือนและด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงนโยบายของด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ และด้านค่าจ้างเงินเดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายเรื่องค่าตอบแทนและเงินเดือนให้เหมาะสมความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงาน
2. ควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการศึกษาในระดับสูงขึ้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การประเมินการปรับค่าตอบแทนและเงินเดือนทุกปี ตามความสามารถ ความรู้ ตำแหน่งงาน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและโปร่งใส
2. มีโครงการสนับสนุนการศึกษาในระดับสูงขึ้นทุกปี โดยมีการพิจารณาคูณสมบัติบุคลากรการตามหลักเกณฑ์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตอื่น ๆ ในพื้นที่ภาคตะวันออกด้วย เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2559). *คลินิกภาษี*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- ชลศิริ จันทร. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ชูชาติ โชติเสน. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระแก้ว เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพงษ์ ชูทัย. (2559). *การจูงใจและแรงจูงใจ*. เข้าถึงได้จาก <https://nuttapong.wikispaces.com>
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทัศนาว ขวนขวาย. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดจันทนาราม อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์ภิมล ญาณกาย. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอดำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิพนธ์ พรหมจारी. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยพิสัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เบญจพร สุวรรณแจ่ม. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

- ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. (2558). *เมื่อแรงจูงใจมีผลต่อผลงาน แล้วจะสร้างแรงจูงใจได้อย่างไร*. เข้าถึงได้จาก <https://prakal.wordpress.com/2015>
- ประภาวริณีย์ ประภาวินวงศ์. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. เข้าถึงได้จาก http://doctorpotp.blogspot.com/2014/01/blog-post_31.html
- พนารัตน์ ลำชาลี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเสด็จ จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พรพิมล พิมพ์บุญมา. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2559). *จิตวิทยาการศึกษาวิชาจิตวิทยาสำหรับครู*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ยุทธศาสตร์ ชันตรี. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลกุ้งสิงห์ อำเภอกษัตริย์ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด. (2559). *ข้อมูลบุคลากร*. ตราด: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.
- สุนทร เทียมสุวรรณเลิศ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล แวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุภพ กันธิมา. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). *แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์*. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 2(2), 52-61.
- อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(2), 57-66.

- อุษา เฟื่องประยูร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Alderfer, C. P. (1969). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Flippo, E. B. (1971). *Principle of personnel*. New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Locke, E. A. (1992). *A university course in English grammar*. New York: Prentice Hall.
- Loudon, D., & Bitta, A. (1988). *Consumer behavior: Concepts and applications* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Luthan, F. (1977). *Organizational behavior* (2nd ed.). Tokyo: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐฯ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 30 ปีขึ้นไป-40 ปี
() 3. 40 ปีขึ้นไป-50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่า ม.6/ ปวช. () 2. อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.
() 3. ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- () 1. 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท () 2. 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท
() 3. 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท () 4. 40,001 บาทขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () 1. ต่ำกว่า 3 ปี () 2. 3 ปีขึ้นไป-6 ปี
() 3. 7 ปีขึ้นไป-10 ปี () 4. 10 ปีขึ้นไป

6. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ตราด โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความคิดเห็น

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับแรงจูงใจ			
		มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
ความสำเร็จในการทำงาน					
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย และทันเวลา				
2	ท่านได้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง				
การได้รับการยอมรับ					
3	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับ ของเพื่อนร่วมงาน				
4	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำ เสมอ				
งานที่มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ					
5	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ				
6	งานที่ท่านทำอยู่ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัด				
ความรับผิดชอบในงาน					
7	ท่านได้รับความอิสระในการตัดสินใจในหน้าที่งาน ที่รับผิดชอบ				
8	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล				
การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
9	ท่านได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นในการทำงาน อย่างยุติธรรม				
10	ท่านได้รับการขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น อย่างยุติธรรม				

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับแรงจูงใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ค่าจ้างเงินเดือน					
11	ค่าจ้างเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและตำแหน่งงาน				
12	ค่าจ้างเงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ ในปัจจุบัน				
ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน					
13	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่ สูงขึ้น				
14	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร				
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
15	ผู้บังคับบัญชาเชื่อฟัง เคารพ และให้เกียรติ				
16	ท่านคอยช่วยแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ เมื่อผู้บังคับบัญชาเจอปัญหาในการทำงาน				
สถานภาพในการทำงาน					
17	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ขณะนี้				
18	งานที่ท่านทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับ การยอมรับในสังคม				
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
19	ท่านสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา				
20	เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี				

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับแรงจูงใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
21	เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจต่อท่าน คอยช่วยเหลือซึ่งและ กันตลอดเวลา				
22	การทำงานของท่าน มีการติดต่อประสานงานกับ เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน					
23	หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการปกครอง				
24	หัวหน้างานมีการโครงสร้างของสายการบังคับบัญชา ในองค์กรเป็นไปตามลำดับชั้นและชัดเจน				
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน					
25	สถานที่ทำงานของท่าน ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม				
26	สถานที่ทำงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่ดี				
นโยบายองค์กรและการบริหาร					
27	นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร				
28	องค์กรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม				
ความเป็นส่วนตัว					
29	สถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับบ้านและครอบครัวของท่าน				
30	ท่านมีความเป็นส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร				

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับแรงจูงใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ความมั่นคงในงาน					
31	องค์กรของท่าน มีการจัดระบบสวัสดิการ สำหรับบุคลากรที่ดี				
32	งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้มีความปลอดภัยและมั่นคง				

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม