

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

อุมาพร ฉ่ำช่วง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อูมาพร นำช่วง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

ชลธิชา มธูรเมธา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชลธิชา มธูรเมธา)

ธีรทัต ตรีศิริโชค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชค)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

ชลธิชา มธูรเมธา ประธาน
(ดร.ชลธิชา มธูรเมธา)

สาริต ปิติวรา กรรมการ
(ดร.สาริต ปิติวรา)

นุจรีย์ ภาคาสัตย์ กรรมการ
(ดร.นุจรีย์ ภาคาสัตย์)

ธีรทัต ตรีศิริโชค กรรมการ
(ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชค)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อุมุติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

บวรพรต วิรุณราช คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บวรพรต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ อาจารย์ ดร.สาธิต ปิติวรา อาจารย์ ดร.นุจรี ภาคาสัตย์ ซึ่งเป็นกรรมการสอบงานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยให้กำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา พร้อมทั้งแนะแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียน การสอนที่มีค่ายิ่ง รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม ผู้ทำวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่บุปผา น้าช่วง นายสุรศักดิ์ น้าช่วง พี่ชาย หลานสาว และเพื่อน ๆ ทุกคน ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมรุ่น ymba 28 ทุกคน และผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน รวมทั้งผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ที่คอยเป็นกำลังใจ คอยสนับสนุนช่วยเหลือ และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัยตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ จนกระทั่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

ขอขอบคุณ นายสุรชัย โดพานิช นายจรูญ ราชกิจจา นางสุชาดา โชนะโต ซึ่งเป็นหัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้วตามลำดับ ในระหว่างที่ข้าพเจ้าเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท พร้อมคณะข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ทุกท่าน ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว ที่เข้าใจบางครั้งไม่สามารถอุทิศเวลาในวันเสาร์-อาทิตย์ได้เต็มที่ เนื่องจากติดภาระในการเรียน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องเรียนและเรื่องงาน ทั้งยังคอยห่วงใย และเป็นกำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องมีบูชาพระคุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อุมาพร น้าช่วง

56710208: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยค้ำจุน/ การปฏิบัติงาน

อุมภาพร นำช่วง : ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 (MOTIVATION FACTORS AFFECTING THE OPERATIONS OF THE OFFICE OF THW COMMISSIONER OF EXCISE 2) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชีทนต์ ตรีศิริ โชติ, DBA., 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 346 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติ เชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่า t-test , F-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศชายร้อยละ 53.5 มีอายุมากกว่า 32-39 ปี ร้อยละ 20.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 35.0 จบการศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 31.5 ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน ร้อยละ 29.2 และมีอายุราชการ มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 28.0

ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกันระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการนิเทศงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกันระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือด้านปริมาณอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด

56710208 : MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE;
M.B.A. (BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: MOTIVATIONAL FATORS/ MOTIVATING FACTORS/ OPERATION

UMAPORN CHAMCHUANG: MOTIVATIONAL FACTORS AFFECTING
THE OPERATION OF OFFICIALS IN THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF EXCISE
2. THESIS ADVISOR: TEETUT TRESIRICHOD, PH.D. 142 P. 2016.

The study attempts to study motivation factors affecting the operation of the officials in the Office of the Commissioner of Excise 2 via motivating factors, hygiene factors, and demographic factors. Questionnaire was used as a tool to collect the data from 346 officials in the Office of the Commissioner of Excise 2. The data were analyzed to find descriptive statistics including frequency, percentage, average and standard deviation as well as inferential statistics to test research hypothesis including t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings reveal that the majority of the respondents were male (53.5%), were between 32-39 years old (20.8%), were married (35.0%), obtained secondary school certificate/ vocational certificate (31.5%), worked in professional position (29.2%), have had work experience of more than 20 years (28.0%).

The study on motivating factors affecting the operation of the officials in the Office of the Commissioner of Excise 2 shows that the level of opinions towards motivating factors in the aspects of Achievement, Responsibility had an influence on the operation of officials in the Office of the Commissioner of Excise 2 at the highest level in overall. When considering in each aspect, it was found that the aspects earning the highest level of opinions included Recognition, Responsibility, The Work Itself, Achievement as well as Salary, Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers, Supervision, Company Policy and Administration, Personal life, and Security from hygiene factors. However, the factors with the high level included salary, Interpersonal Relation Superior whilst the relations with Subordinate and Peers, Supervision, Company Policy and Administration, Working Conditions, and Personal life earned the highest level. When considering in each aspect, it was found that knowledge about the duty earned the

highest score, then the ranks were quantity and cooperation with other but they also earn the highest level as well.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	9
ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg	14
ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	40
ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์.....	40
ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยจิตใจ	43
ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุน	47
ข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....	55
ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน	59
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก.....	88
ภาคผนวก ข.....	96
ภาคผนวก ค.....	100
ประวัติย่อของผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ระดับอิทธิพลที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจ	36
4-1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์	40
4-2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยที่สำคัญด้านปัจจัยเชิงใจ	43
4-3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จของงาน	43
4-4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับนับถือ	44
4-5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	45
4-6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบ	46
4-7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยที่สำคัญด้านปัจจัยค้ำจุน	47
4-8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน	48
4-9 ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	49
4-10 ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	50
4-11 ข้อมูลด้านการนิเทศงาน	51
4-12 ข้อมูลด้านนโยบายและการบริหาร	52
4-13 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	53
4-14 ข้อมูลด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	54
4-15 ข้อมูลด้านความมั่นคงในงาน	55
4-16 ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ	56
4-17 ข้อมูลด้านปริมาณงาน	56
4-18 ข้อมูลด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	57
4-19 ข้อมูลด้านความเป็นผู้นำ	58
4-20 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามเพศ	60
4-21 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามอายุ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-22 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามสถานภาพ	61
4-23 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา	62
4-24 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง	63
4-25 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามอายุราชการ	64
4-26 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใด ตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อ ความก้าวหน้าในอาชีพตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple Regressions จำแนกตาม	65
4-27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2	65
4-28 ความมีอิทธิพลของ Model.....	67
4-29 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression	68
4-30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูงที่มีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	69
4-31 ความมีอิทธิพลของ Model	70
4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	72
4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	73
4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต (The excise department) ซึ่งเป็นส่วนราชการทางเศรษฐกิจที่ขึ้นตรงกับกระทรวงการคลัง โดยมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าบางชนิดที่ผลิตในราชอาณาจักรและนำเข้ามาจากต่างประเทศ โดยสินค้าที่มีบทบาทต่อรายได้ของประเทศ ได้แก่ ภาษีน้ำมัน ภาษียรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ภาษีเหล้า ภาษียาสูบ ภาษีของสถานบริการที่เข้าข่ายของกฎหมายสรรพสามิต ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตเป็นหน้าที่ของข้าราชการกรมสรรพสามิตทุกคน ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐาน และโปร่งใส ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเป็นไปตามเป้าหมาย อีกทั้งประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ มาตรการควบคุมการจัดเก็บภาษีและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด โดยมีวิสัยทัศน์ : ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน และพันธกิจ คือ “จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน ยกระดับมาตรฐาน การตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เสนอแนะนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับประชาคมอาเซียน พัฒนา มาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม” จากวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ได้เกริ่นมานั้น การทำงานเพื่อจะให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิตต้องอาศัย แรงจูงใจ คือ พลังในการผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรม

องค์กรทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ การศึกษา หรือราชการต่างก็เป็นระบบสังคม องค์กร เหล่านี้ถูกบริหารด้วยคน คนเป็นผู้ดำเนินการองค์กร ถึงแม้คนจะมีสิ่งที่เหมือนกันมากมายก็ตาม แต่ เขาก็มีความแตกต่างกันไป แล้วจะอย่างไรให้ คนเหล่านั้น ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน บทบาทของ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารต้องเปลี่ยนมุมมองที่เคย มองมนุษย์เป็น เพียงกำลังแรงงาน มาเป็นการมองมนุษย์อย่างมีคุณค่าที่สามารถสร้างสรรค์ ประโยชน์อย่างมหาศาลขององค์กร

เมื่อมุมมองที่เคยมองมนุษย์เปลี่ยนไป จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องตระหนักว่า มนุษย์มีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะและความแตกต่างกัน การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงาน

ทุกคนมีความกระตือรือร้นทำงานในห้องค์การอย่างเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความกระตือรือร้นจนงานนั้นสำเร็จในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ (ธงชัย สมบูรณ์, 2549)

แรงจูงใจในการทำงานนับว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ควรประพฤติอันจะนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันแรงจูงใจดังกล่าวก็จะเบี่ยงเบนบุคคลจากพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จที่พึงปรารถนา กล่าวโดยย่อ บุคคลผู้มีเป้าหมายในชีวิตและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะบรรลุถึงเป้าหมายนั้นย่อมสามารถกระตุ้นพลังภายในมาใช้ประโยชน์ เพื่อการสร้างชีวิต สร้างอนาคตได้ บุคคลเช่นตามปกติจะไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งมอมเมา ร.ต.อ.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2546) แรงจูงใจไม่ใช่สิ่งมองเห็นได้ แต่อนุมานได้ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพื่อที่จะนำไปสู่ การได้มาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หากบุคคลไม่มีความเต็มใจและผู้บริหารไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้แล้ว องค์กรก็คงไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรใดก็ตาม แต่ถ้าหากบุคคลไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำประสิทธิภาพและคุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา นอกจากนั้นการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดีและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร

จากแนวคิดและเหตุปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์จากงานวิจัยนี้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากที่สุด และเพื่อให้ข้าราชการภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การดำรงและรักษาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

สมมติฐานการวิจัย

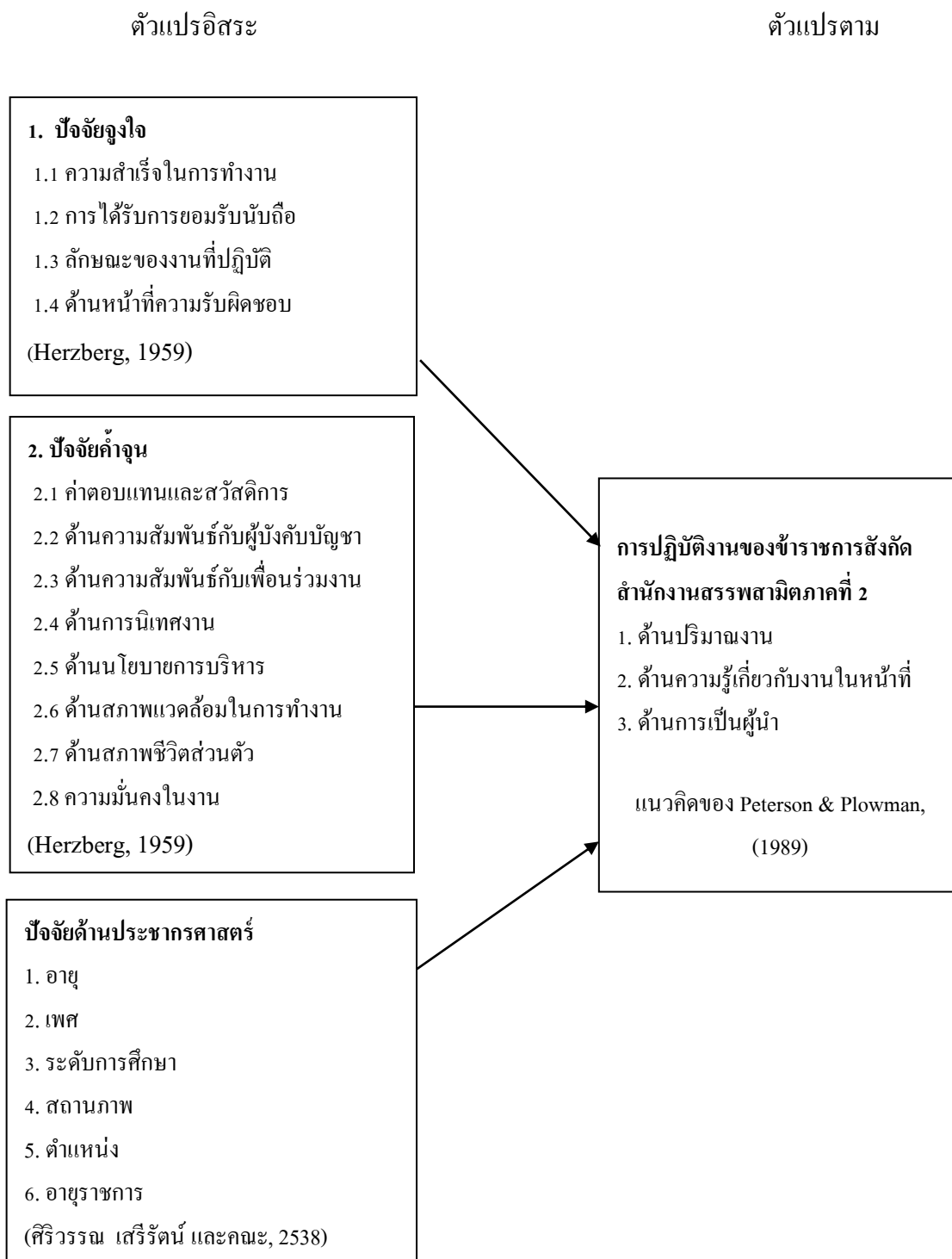
การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่าง
2. ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยค่าจูง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ทั้งหมด 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Motivation hygiene theory) Herzberg (1959) อ้างถึงใน

พรทิพย์ สุตติยะ, 2550) โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเฉพาะปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมาใช้ในการศึกษา ดังกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์และแรงจูงใจที่ผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 346 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกตัวแปรเพื่อทำการศึกษาให้เหมาะสมกับองค์การ ตามลักษณะและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับข้าราชการภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยได้ศึกษากรอบแนวคิดการศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน พรทิพย์ สุติยะ, 2550)

ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านการเป็นผู้นำ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1970) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ทั้งหมด 346 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจ หมายถึง พลังกระตุ้น หรือสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ หรือความปรารถนาให้สามารถสนับสนุนการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พลังอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำ ของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่น เพียรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคม ในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจ หน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาท หน้าที่ดังกล่าว

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานประจำ ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้คงความพอใจ

เป็นปกติตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถดูใจได้ คือ ช่วยจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้

ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้ อาจอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความคิดเห็นการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือมักจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

ลักษณะของงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ มีปริมาณมากหรือน้อย ง่ายหรือยาก ซึ่งอาจจะท้าทายความสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะประสบการณ์และอาจจะตรงกับวิชาชีพที่เรียนมาหรือไม่ก็ได้

ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่ที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย เจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากกรมสรรพสามิต

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่มีได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงาน และรับผิดชอบในงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ การรับฟังความคิดเห็น การให้ความสนทสนมเป็นกันเอง ใ้วางใจซึ่งกันและกัน

การนิเทศงาน หมายถึง หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และการปรับปรุง เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้ยึดถือปฏิบัติงานการบริหารงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด แนวทางการปฏิบัติ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานที่บุคคลนั้นพึงทำ

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร ที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่

ด้านปริมาณงาน หมายถึง ความสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ในเวลาที่กำหนด การปรับปรุงการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับงานโดยนำความรู้ที่มีจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ประกอบกับนำไปใช้ในการผลิตงานให้ได้คุณภาพ มีการจัดระบบงานที่ดี ถูกต้องแม่นยำ ทำให้ผลงานอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือและไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาภายหลัง

ด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน สามารถเสนอแนะแนวทางและแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการทำงาน และเป็นผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง สร้างความเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า มุ่งไปที่เป้าหมาย และให้ความสนใจกับอนาคต ยึดเหตุผล และใช้กลยุทธ์ในการทำงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยได้ทำการศึกษา รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัยในครั้งนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Two factors theory)
3. ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายและลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย

ความหมายของแรงจูงใจ และการจูงใจ (Definition of motive and motivation)

แรงจูงใจ (Motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (Move)" ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

Walters (1978) แรงจูงใจ หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั่นเอง

Loudon and Bitta (1988) แรงจูงใจ หมายถึง "สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่นภาวะสิ่งแวดล้อม" จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้น ได้ผลตอบแทนด้วย

ภินันท์ รัชดาจ้าย (2544) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง พลังกระตุ้นพฤติกรรมให้สามารถสนับสนุนการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี พลังอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น หรือเร้าให้อื่นทรียได้เพิ่มพูน ความสามารถความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำ หรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

Garrison (1997 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นแรงขับ ภายในซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกในระยะแรกเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และพฤติกรรมต่อไปเรื่อย ๆ เมื่อประสบผลสำเร็จ

ขงยุทธ เกษสาคร (2545) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ ให้คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward) ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

Guralnik (1970) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่า หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำ ที่บุคคลจะทำงานสำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำ ของคนอื่นที่กำหนด แนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Hodgett (1999 อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2545) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง การกระตุ้น เร่งเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคนอันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายใน เป็นพลังมีการเร่งเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บงการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งโดยอาจกระตุ้น เร่งเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นว่านั้นด้วย

วิธีเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก (Positive) ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่าง ๆ ให้พอใจของบุคคล และด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ (Negative incentives) เช่น การดำเนินงานบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับโทษ เป็นต้น ส่วนการจูงใจ (Motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้น โดยมีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

Schiffman and Kanuk (1991) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า "แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ"

Woolfolk (1995) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ ว่าเป็นภาวะภายในของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Domjan (1996) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจ กระทำพฤติกรรม นั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากความหมายและคำอธิบายข้างต้น ขอสรุปว่าคำว่าแรงจูงใจ คือ การที่บุคคล มีพฤติกรรม ที่ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว จากพลังทั้งภายในและภายนอก เพื่อไปกระตุ้นให้ร่างกายเกิดการกระทำ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงาน ให้บรรลุจุดมุ่งหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับการกระตุ้น หรือเร่งเร้า จากองค์การ

และจากความหมายของทฤษฎีดังกล่าว แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ โดยสรุปดังต่อไปนี้ พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการกระทำ หรือ เกิดพฤติกรรมในตัวมนุษย์ ในการปฏิบัติงานใด ๆ ถ้าแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เข้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ ความพยายาม (Persistence) เป็นการทำให้บุคคลมีความอดทน ความมานะ และบากบั่น ที่จะคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องาน ได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ การเปลี่ยนแปลง (Variability) การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงาน ในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า โดยนักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มี แรงจูงใจ

ในการทำงานสูง เมื่อคืนรน เพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไป จากแนวเดิม

ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า

1. เป็นการให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง
3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับเสริมแรง เช่น เมื่อเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนองอาจ

เป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ และชี้ให้เห็นว่า การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน โดยเขาได้พบว่าตามปกติพนักงานจะทำงานได้โดยใช้ความสามารถ ร้อยละ 20-30 แต่ถ้าพนักงานได้รับการจูงใจ พวกเขาจะใช้ความสามารถ ร้อยละ 80-90 ในการพิจารณาความสำคัญของแรงจูงใจ อาจแยกเป็นประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ความสำคัญขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล คือช่วยให้องค์การได้คนดี มีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคคนดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์การนาน ๆ

ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยในการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

ความสำคัญต่อบุคลากร คือ ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและเป็นธรรมต่อทุกคนด้วย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ ไม่เบื่อหน่ายต่องานและทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิด

ความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราจะถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาปัจจัย 4 มาเพื่อสนองความต้องการทางกาย แต่นอกจากปัจจัย 4 แล้วมนุษย์

ยังมีความต้องการมากกว่านั้น ตัวอย่างเช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ และอื่น ๆ อีกมากมาย จากตัวอย่างดังกล่าวเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น พนักงานจะเห็นคุณค่าของงาน แล้วมองว่าองค์กรหรือที่ทำงานคือสถานที่ ที่ให้ชีวิตแก่เขา และครอบครัว ให้มีการดำรงอยู่มีเงินกิน เงินใช้ทุกวันนี้เพราะองค์กร พนักงานเหล่านั้นก็จะมีจงรักภักดีต่อองค์กร จึงมีการพัฒนาและมีการกระทำการต่าง ๆ ในองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านายและองค์กร โดยเต็มใจที่จะไปทำงานในวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง โบนัส ฯลฯ โดยแรงจูงใจภายนอกนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม เพราะบุคคลเหล่านี้จะ แสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่พนักงานภายในองค์กร ทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือ เงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้รับความดีความชอบ เป็นต้น

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากมายและแตกต่างกันไปดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ยึดถือในการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

โดย Herzberg เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg โดย Herzberg ได้ทำการศึกษานักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน โดยวิธีตอบคำถามและอธิบายสภาพการ และสถานการณ์การทำงานที่เขาเหล่านั้นรู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูง และสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจ โดยใช้คำถามว่า “บุคคลต้องการอะไรจากงานของพวกเขา?” และเมื่อพวกเขาได้อธิบายถึงสถานการณ์ที่จูงใจนักบัญชีและวิศวกรจาก จำนวน 9 บริษัทที่เมืองพิตต์เบิร์ก สหรัฐอเมริกา ยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพลำดับถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวกับกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า สิ่งที่ไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน สมยศ นาวิการ (2540)

พรทิพย์ สุติยะ (2550) ในทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปว่า ไม่ว่าจะเป็น “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” หรือ “Two Factors Theory” ซึ่ง

Herzberg ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ประกอบด้วย

- 1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

- 1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

- 1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงานการยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้

กำลังใจหรือแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถก็จะทำให้ชอบในการปฏิบัติและรักในงานที่ทำ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

ปัจจัยจูงใจค่าจุนรักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยจูงใจที่ค่าจุนบำรุงรักษาจิต (Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยจูงใจค่าจุนรักษาสุขลักษณะจิตมีดังนี้

1. นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with superior, Subordinate and peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน
3. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความรู้สึกมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กร ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน
4. สวัสดิการ (Fringe benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่มีผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนขั้นพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันลาหรือวันหยุดพักผ่อน เงินบำนาญ เป็นต้น
5. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน Herzburg พยายามชี้ให้เห็นการบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจนั้น เป็นสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถ สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงาน ด้วยการกดขี่หรือ

การลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้นนักบริหารจึงควรที่จะให้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานพนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณมีความหมาย มีความสำคัญในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหลักการของ Herzberg ดังกล่าว แสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม คือ ความพอใจในงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction)

กล่าวโดยสรุป Herzberg ได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors หรือ Motivators) และปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยจูงใจที่ บำรุงรักษารักษาจิต (Maintenance factors)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบของแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ด้าน คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา รายละเอียดที่เลือกทำเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยตามทฤษฎีสองปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

สรุปได้ว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ งานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีขอบเขตที่ชัดเจน ทำทลายความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) เป็นการที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

สรุปได้ว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงานอย่างสำเร็จลุล่วง มีผลการปฏิบัติงานที่มีการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง

3. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition for achievement) เป็นการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถก็จะทำให้ชอบในการปฏิบัติและรักในงานที่ทำ

สรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรอบด้านเรา ไม่ว่าจะ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ยกย่อง ชมเชย และมีความชื่นชมในผลงานที่ปฏิบัติ และยินดีรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความภูมิใจ เกิดกำลังใจ มีผลในการกระตุ้น จูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น โดยบุคคลที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย จะมีความรู้สึกว่าเมื่อทำสำเร็จ ย่อมมีคนยอมรับ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดก็เป็นปัจจัย หนึ่งที่สามารถจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

สรุปได้ว่าความรับผิดชอบ คือ การที่บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองสามารถตัดสินใจ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีปริมาณงานที่เหมาะสม กับตำแหน่ง และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวันและเวลา โดยบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ

5. นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company policy and administration) เป็นการจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เป็นปัจจัยที่ไม่มี ไม่ได้

สรุปได้ว่านโยบายในการบริหาร เป็นนโยบายของหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริมความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงาน และนโยบายการบริหารงานเป็นระบบ การทำงานจะไม่ ขัดข้องกัน มีการกำหนดขอบเขตงานในหน้าที่อย่างชัดเจน

6. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with superior, Subordinate and peers) ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน เช่น

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัย อย่างหนึ่งในการทำงาน เพราะการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการดูแล และช่วยแก้ปัญหาในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหานั้นขณะ ปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ทำให้องค์การมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และควรมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรภายในองค์การ นอกเวลาการทำงานบ้าง จะทำให้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

7. ความมั่นคงในงาน (Job security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความรู้สึก มั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์การ ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น

สรุปได้ว่าความมั่นคงในงาน คือ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ

มีสวัสดิการที่ดี สวัสดิการหลังการเกษียณอายุมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

8. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Fringe benefits) อาจจะเป็นรางวัลที่ให้กับพนักงานที่มีผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนขั้นพื้นฐานเช่น

สรุป ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ให้ดียิ่งขึ้นและมากขึ้น

9. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพ ของการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เช่น

สรุป สภาพการทำงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่อง สภาพสถานที่ปฏิบัติงาน และห้องปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม และเพียงพอ ไม่แออัด ไม่ล้าสมัยเกินไป

ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต

1. ประวัติและความเป็นมาของกรมสรรพสามิต

การจัดตั้งกรมภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐาน มาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อัตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้ แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุราใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษีไม่จัดไฟที่ทำขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมีการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้นคือในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตรโกศทวิ เกษมศรีดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิต เป็นคนแรกในปีพุทธศักราช 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจาก

กรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้นได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

การจัดเก็บภาษีในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ดังนี้ คือ

1. สุรา
 2. รถจักรยานยนต์
 3. หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว*
 4. ยาสูบ
 5. ไฟ
 6. แบตเตอรี่
 7. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
 8. เครื่องดื่ม
 9. สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน
 10. สนามแข่งม้า
 11. เครื่องไฟฟ้า
 12. สนามกอล์ฟ
 13. แก้วและเครื่องแก้ว
 14. กิจการโทรคมนาคม
 15. รถยนต์
 16. ไนต์คลับและดิสโก้เทค
 17. สลากกินแบ่งรัฐบาล*
 18. สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
 19. พรหมและสิ่งปูพื้นอื่น ๆ
 20. ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอางค์ *ได้รับการยกเว้นภาษี
- วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ : ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

- พันธกิจ
1. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อฐานทางการคลังอย่างยั่งยืน
 2. ยกระดับมาตรฐาน การตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
 3. เสนอแนะนโยบายภาษีเพื่อสังคมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน รองรับประชาคม

อาเซียน

4. พัฒนามาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและปราบปรามแบบบูรณาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีในประชาคมอาเซียนเพื่อสังคมที่แฉดล้อม และพลังงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการให้บริการสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับแนวทางประชาคมอาเซียน

การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายว่า ด้วยภาษีสรรพสามิตกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่บริหารการจัดเก็บ ตลอดจนตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการทำความผิดกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

2. ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

3. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม

5. บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักกฎหมาย
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
6. – 15. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๑ - ๑๐ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
16. สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
17. สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจ้เก็บภาษี ๑
18. สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจ้เก็บภาษี ๒
19. สำนักบริหารการคลังและรายได้
20. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
21. สำนักแผนภาษี

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบและการแบ่งงานภายในดังนี้
ที่ตั้ง 115 หมู่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000

ประวัติสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพสามิตเขต 2 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2505 เปลี่ยนมาเป็นสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2539

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบ การป้องกันและปราบปราม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา
2. กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายที่กำหนด
3. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ ทางกฎหมาย ทางเทคโนโลยี แก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

4. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี งบประมาณ พัสดุครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาตามที่ได้รับมอบหมาย
6. เป็นศูนย์ข้อมูล และประมวลผลการจัดเก็บภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาฯ
7. การตรวจสอบภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตด้วยระบบการตรวจสอบหลักฐานทางบัญชีและประเมินเรียกเก็บภาษี และการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ยาสูบ และไฟ
8. ประสานงาน/ ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ สุตริยะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 16 สาขา จำนวน 190 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 41-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานในธนาคารกรุงไทย 11-15 ปี ตำแหน่งงานในธนาคารกรุงไทย คือ พนักงานบริการลูกค้า และหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน คือการให้บริการด้านเคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการที่ธนาคารได้นำระบบงานการรับประกันคุณภาพการให้บริการที่นำมาใช้ในธนาคารคือ ความไม่พร้อมของระบบงานคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในทางที่ดีขึ้น ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจทำงานที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

นิริวัฒน์ สังฆะมะณี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ใช้สถิติดังนี้ การหาคะแนนเฉลี่ยผลการศึกษาพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โกมล บัวพรม (2553) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 3 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครู จำนวน 205 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 3 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุดตามลำดับ คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) ครูที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี

นุชนภา โกมารทัต (2553) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ใน โรงพยาบาลศิริราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช

โดยกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 และใช้โปรแกรม SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่โสด มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) ในช่วง 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับบิดามารดา คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุดส่วนแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

อุทัยวรรณ ไชยกิจ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าเครื่องสำอางของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าเครื่องสำอางของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตสุรวงศ์ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ จำนวน 181 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการใช้สินค้าเครื่องสำอางของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณตามลำดับขั้นของการเข้าสมการ (Stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าเครื่องสำอางของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.150$, S.D. = 0.503)

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยามีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าเครื่องสำอางของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.950$, S.D. = 0.648)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าของชาวไทยชนวิภู ของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการและความจำเป็น ด้านการรับรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ซึ่งทุกปัจจัยส่งผลต่อแรงจูงใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ธัญทิพย์ ภิญโญชยอนันต์ (2553) ซึ่งได้ทำการวิจัย ในหัวข้อ “แรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรณีศึกษาพนักงานบริษัท สกลนคร โอเอ แอนด์ คอมพิวเตอร์ จำกัด” เพื่อที่จะทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และสถานภาพการสมรส ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์สเบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยค้ำจุน มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านชีวิตความเป็นส่วนตัว ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมาย/ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และด้านการปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรบริษัท สกลนคร โอเอ แอนด์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 43 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการวิจัย ให้ผลการวิจัยคือ ประชากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อแบ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด และพบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมาย/ค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้

สุธิภา สายเจริญ (2553) ได้ทำการวิจัยไว้ในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ

ในการทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษา จำนวน 109 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยมีผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจการทำงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดเอกวัตร (1994) ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมในระดับมาก ในด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ และปัจจัยสุขอนามัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการทำงานต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือด้านตำแหน่งงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ

ศุกกิตต์ กิจประพุกธิกุล (2553) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยมาปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานของบริษัท ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 97 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่ค่าความเชื่อได้เท่ากับ 0.5 และการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ โดยสามารถแยกเป็นรายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมปานกลาง ด้านสภาพการทำงานโดยรวมในระดับมาก ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารโดยรวมปานกลาง

มารยาท ศรีเงิน (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อพนักงานในการทำงานกับห้างหุ้นส่วนจำกัดไพฑูฯ ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อ

การทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดไผญา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดไผญา จำนวน 82 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-30 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาดำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ มีอายุการทำงาน 3-5 ปี ส่วนใหญ่ทำงานแผนกผลิต รายได้ต่อวันคือ 159 บาท ต่อเดือน ประมาณ 4,501-6,500 บาท มีรายได้อื่น ๆ ประมาณ 1,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ย้ายงานมาก่อนที่จะมาทำงานกับห้างหุ้นส่วนจำกัดไผญาประมาณ 1 ครั้ง สาเหตุที่ย้าย คือไม่มีความปลอดภัย และเหตุผลที่เลือกย้ายมาทำงานที่นี้ส่วนใหญ่คือใกล้บ้านผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสเจริญเติบโต

เย็นตะวัน แสงวิเศษ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีการศึกษา 2552 จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และผลทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคใต้ ตำแหน่งหน้าที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 6-10 ปี และมีเงินเดือนระหว่าง 6,000-10,000 บาท ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 10 ด้าน พบว่า ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนสวัสดิการและเงินรางวัล ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และภูมิลำเนาเดิม ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยในเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ พนักงานบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 270 คน โดยผลการทดสอบพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และผลการ วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า ปัจจัยจูงใจ (X1) ปัจจัยค่าจ้าง (X2) มีอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงาน (\hat{Y}_T) สามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ คือ $\hat{Y}_T = 1.481 + 0.360x_1 + 0.3037x_2$ สามารถทำนายสมการของการพยากรณ์ ได้ 34.40 % และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.591จากการวิจัย ให้ผลการวิจัยคือ ประชากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อแบ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจใน การทำงานมากที่สุด และพบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมาย/ ค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิก ภาขององค์กรไว้

ประภา สังขพันธ์ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับ ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร ที่เป็นผู้ตรวจสอบภายใน ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีทั้งหมด โดยทำการสุ่มตัวอย่าง เฉพาะ พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานระดับผู้บริหาร และได้รับการตอบกลับมา ทั้งหมด 216 คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 78.26 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานและการได้รับการ

สนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ. ธนาคารกรุงไทย มากที่สุด รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านประเมินผลและการส่งเสริม การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง, แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน,แรงจูงใจด้านการยอมรับ นับถือ, แรงจูงใจด้านโอกาสในการทำงาน และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อย ที่สุดคือ แรงจูงใจด้านงบประมาณการอบรม และส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญสำหรับ ผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย นั้น คือ ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในระบบปฏิบัติงานใหม่ ๆ รองลงมา คือ ผู้รับการตรวจไม่ให้ความร่วมมือ ในการตรวจสอบตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจ และสุดท้ายคือเครื่องมือที่ใช้ในการเลือก สุ่มตรวจสอบรายการไม่เหมาะสม จึงไม่ทำให้ได้มาซึ่งข้อตรวจพบ ตามลำดับ

สุรสิทธิ์ เพรศพริ่ง (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานและขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน,เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจ , เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ ครูผู้ปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2551 จำนวน 152 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียน อาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่ง ปีโตรเลียมไทย จำกัด จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample T-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงาน สายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความเข้าเทียมกันกับแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กในอำเภอเมือง นครราชสีมา จำนวน 30 คน ในตำแหน่งวิศวกรและ โฟร์แมนเท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม โดยได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และการรับรู้ความเท่าเทียม ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ผลตอบแทน ความยุติธรรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบด้วย T-test และ Anova โดย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่าง ภาพรวมพบว่ามีระดับ ความรับรู้ความเท่าเทียมกัน และมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.68 และค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ระดับความเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยการผลิตและด้านการไม่เลือกปฏิบัติที่ได้รับ มีระดับเท่าเทียมกัน ในระดับสูง ส่วนระดับความเท่าเทียมกันในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันพบว่าพนักงานที่มี อายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน กับส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนความเท่าเทียมกัน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงในรูปแบบ เชิงเส้นและทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมาณผล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านเงินเดือนและรางวัล และแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านตัวงานและสภาพแวดล้อมในงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที, ค่าความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ 10,001-25,000 บาท 2. พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือนอยู่เพียงระดับปานกลาง ตามลำดับ 3. พนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ตามลำดับ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นค้นหาระดับความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้อาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บางกลุ่มมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับตัวแปรต่าง ๆ และบางกลุ่มมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในสองประเด็นใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นว่างานวิจัยที่ผู้ศึกษาเหล่านั้นศึกษามีความแตกต่างกันทั้งวิธีการศึกษาและกรอบแนวคิดในการศึกษา ผลการศึกษาของผู้วิจัยแต่ละท่านก็แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่แล้วทฤษฎีการจูงใจที่นิยมนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิจัยจะใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก โดยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ในส่วนที่เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งมีผลต่อการเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเชื่อว่าปัจจัยทั้งสองนี้ จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ในการรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากรและ กลุ่มประชากรตัวอย่างดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จำนวน 12 พื้นที่ ทั้งชายและหญิง จำนวนทั้งสิ้น 346 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จำนวน 12 พื้นที่ ทั้งชายและหญิงจำนวน 618 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ Yamane (1976) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

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

n หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ มีค่าเท่ากับ 0.05 แทนค่าในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{618}{1+346(0.05^2)} \\ n &= 346 \text{ คน} \end{aligned}$$

การวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) อย่างเป็นสัดส่วน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากบุคคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 12 ทั้ง 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 346 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ที่เป็นแนวทางในการสร้างตัวแบบของการวิจัยและพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสำคัญต่าง ๆ สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แบ่งออกได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุราชการ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

2. ปัจจัยแรงจูงใจสองปัจจัย ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุราชการ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โดยกำหนดคะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนตามวิธี Likert Scale

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน โดยกำหนดคะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนตามวิธี Likert Scale

ส่วนที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยกำหนดคะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนตามวิธี Likert Scale

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

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสังเกต สัมภาษณ์ด้วยตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ให้ความร่วมมือ นำข้อมูลเบื้องต้นมาออกแบบงานวิจัย

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากตำรา บทความ งานวิจัยต่าง ๆ ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ 2 ปัจจัย (Herzberg, 1959) และสถิติที่เกี่ยวข้อง แล้วเขียนโครงร่างแบบสอบถามขึ้นมา

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำโครงร่างของแบบสอบถามที่เขียนขึ้นมาไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อปรับปรุงโครงร่างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยปรับปรุงโครงร่างแบบสอบถามแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อยืนยันความถูกต้อง

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นมาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และนำไปทดสอบเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ไปทดสอบเก็บข้อมูลไปบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ผลค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หากค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.80 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นระดับสูงก่อนจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ถ้าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.70 (Bryman & Bell, 2015) ก็จะนำแบบสอบถามไปปรับปรุงใหม่แล้วจึงไปทดสอบใหม่อีกครั้ง

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องตามองค์ประกอบที่ต้องการศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) รวมถึงการทดสอบความเที่ยงตรงโดยการทำ IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านดังต่อไปนี้

- 1.1 ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง
- 1.2 ดร.ปรียาวดี ผลเอนก
- 1.3 ดร.นงนุช ศรีสุข

หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นแล้ว จึงนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of concordance: IOC) เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1977)

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.8

ขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับสูง หรือกล่าวได้ว่ามีความน่าเชื่อถือของข้อมูลค่อนข้างสูง จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์หลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแปลผล “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2” ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลโดยพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยของช่วงลำดับคะแนน 5 ระดับ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร ระดับค่าเฉลี่ยของช่วง} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}} && \text{(สมการที่ 2)} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3-1 ระดับอิทธิพลที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจ

ระดับคะแนน	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
1	1.00-1.80	น้อยที่สุด
2	1.81-2.60	น้อย
3	2.61-3.40	ปานกลาง
4	3.41-4.20	มาก
5	4.21-5.00	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach)

2. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุราชการ นำมาแจกแจงในรูปของความถี่ และสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546)

2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร

Independent t-test

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

4. การทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือพิจารณาค่าสถิติ Dunbin-watson โดยพิจารณาว่าค่าสถิติ Dunbin-watson มีค่าแตกต่างไปจาก 2 มากหรือไม่ ถ้าค่าเข้าใกล้ 2 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน ถ้าน้อยกว่า 1.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากในเชิงบวก ถ้าค่ามากกว่า 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากในเชิงลบ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเอง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกเอง จากข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ให้ความร่วมมือจำนวน 346 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสำรวจ (Sample survey) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ของผู้ทำวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgement sampling

2. หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้วจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามเหล่านั้นว่ามีการกรอกคำตอบครบสมบูรณ์หรือไม่จากนั้นจะทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ให้ความร่วมมือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ t-test ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Simple linear regression)

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการบันทึกข้อมูลแล้ว จึงนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
 - 1.1 การวิเคราะห์ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลเชิงกลุ่มในแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุราชการ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
 - 1.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ส่วนที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน และส่วนที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)
 - 2.1 การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติทดสอบค่า Independent T-test) และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติ ANOVA (Analysis of variance) ทดสอบทางเดียวจำแนกค่าความแปรปรวนที่ได้จากข้อมูล
 - 2.2 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's least significance difference: LSD เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.3 การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple regression analysis)

แบบการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2” จำนวน 346 ชุด ด้วยวิธีการการสำรวจ (Survey research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ผ่านการตรวจสอบมาแล้วทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. ปัจจัยจูงใจ
3. ปัจจัยค้ำจุน
4. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	185	53.5
	หญิง	161	46.5
รวม		346	100
อายุ	ตั้งแต่ 18-25 ปี	44	12.7
	มากกว่า 25-32 ปี	69	19.9
	มากกว่า 32-39 ปี	72	20.8
	มากกว่า 39-46 ปี	52	15.0
	มากกว่า 46-53 ปี	60	17.3
	มากกว่า 53 ปีขึ้นไป	49	14.2
รวม		346	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	89	25.7
	สมรส	121	35
	หม้าย/หย่าร้าง	90	26
	แยกกันอยู่	46	13.3
รวม	346	100	
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	2	0.6
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	109	31.5
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	89	25.7
	ปริญญาตรี	96	27.7
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	50	14.5
รวม	346	100	
ท่านดำรงตำแหน่งใด	ปฏิบัติงาน	85	24.6
	ชำนาญงาน	101	29.2
	อาวุโส	58	16.8
	ปฏิบัติกร	55	15.9
	ชำนาญการ	45	13.0
	ชำนาญการพิเศษ	2	0.6
รวม	346	100	
อายุราชการ	ต่ำกว่า 5 ปี	84	24.3
	6-10 ปี	59	17.1
	11-15 ปี	28	8.1
	16-20 ปี	78	22.5
	มากกว่า 20 ปี	97	28.0
รวม	346	100	

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 346 คน พบว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศหญิงจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 32-39 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มากกว่า 25-32 ปี คิดเป็นร้อยละ 69 อายุมากกว่า 46-53 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มากกว่า 39-46 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุมากกว่า 53 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 อายุตั้งแต่ 18-25 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย,หย่าร้าง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 สถานภาพโสดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และสถานภาพแยกกันอยู่จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับการศึกษา ปวท./ปวส. อนุปริญญา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

การดำรงตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ ดำรงตำแหน่งปฏิบัติงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ดำรงตำแหน่งอาวุโส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ดำรงตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ดำรงตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และดำรงตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

อายุราชการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุราชการ 16-20 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 อายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุราชการ 11-15 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-1)

ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่สำคัญด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.33	0.35	มากที่สุด	4
2. ด้านการยอมรับนับถือ	4.44	0.32	มากที่สุด	1
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.40	0.31	มากที่สุด	3
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.42	0.35	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.39	0.16	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย
4.44 รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.40
และด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 (ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านปัจจัยจูงใจ				
1. ด้านความสำเร็จของงาน				
1.1 งานที่ท่านรับผิดชอบและงานที่ ได้รับมอบหมายสำเร็จ	4.18	0.72	มาก	3
1.2 ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.33	0.66	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
1.3 ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	4.46	0.50	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.32	0.35	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านความสำเร็จของงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ และงานที่ท่านรับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.33, 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.50, 0.66, 0.72 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเป็นด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
ด้านปัจจัยจูงใจ				
2. ด้านการยอมรับนับถือ				
2.1 ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	4.45	0.58	มากที่สุด	2
2.2 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานภายในสำนักงานเดียวกัน	4.52	0.50	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
2.3 ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่าน เสนอแนะมักได้รับการยอมรับนับ ถือจากผู้บังคับบัญชา	4.35	0.60	มากที่สุด	3
รวม	4.44	0.32	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านการยอมรับนับถือ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44
มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อน
ร่วมงานภายในสำนักงานเดียวกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด รองลงมาท่านได้รับ
คำชมเชยและความเชื่อถือว่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะ
มักได้รับการยอมรับนับถือจาก มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.45 และ 4.35 มี
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50, 0.58 และ 0.60 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านปัจจัยจูงใจ				
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
3.1 หน่วยงานของท่านได้กำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ ชัดเจน	4.34	0.64	มากที่สุด	3
3.2 ท่านได้รับมอบหมายงานตาม ความรู้ ความสามารถและความ ถนัดที่มีอยู่	4.39	0.65	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
3.3 ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านปฏิบัติลักษณะท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ	4.46	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.40	0.31	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านปฏิบัติลักษณะท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัดที่มีอยู่ และหน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.39 และ 4.34 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50, 0.65 และ 0.64 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านปัจจัยจูงใจ				
4. ด้านความรับผิดชอบ				
4.1 ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด	4.50	0.50	มากที่สุด	1
4.2 ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน	4.39	0.66	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
4.3 ท่านสามารถเข้าช่วยงานนอกเวลา ราชการปกติได้	4.37	0.64	มากที่สุด	3
รวม	4.42	0.35	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านความรับผิดชอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42
มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด
อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน
ปกติของท่าน และ ท่านสามารถเข้าช่วยงานนอกเวลาราชการปกติได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50, 4.39 และ
4.37 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50, 0.66 และ 0.64 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-6)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

ด้านปัจจัยค่าจูน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2

ตารางที่ 4-7 ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยที่สำคัญด้านปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยด้านปัจจัยค่าจูน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
1. ค่าตอบแทน	4.16	0.36	มาก	8
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.18	0.32	มาก	7
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.28	0.37	มากที่สุด	5
4. ด้านการนิเทศงาน	4.30	0.30	มากที่สุด	4
5. ด้านนโยบายการบริหาร	4.24	0.37	มากที่สุด	6
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.40	0.31	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
7. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	4.58	0.25	มากที่สุด	1
8. ด้านความมั่นคงในงาน	4.50	0.41	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.33	0.12	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านการนิเทศงาน, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านนโยบายการบริหาร, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58, 4.50, 4.40, 4.30, 4.28, 4.24, 4.18 และ 4.16 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25, 0.41, 0.31, 0.30, 0.37, 0.37, 0.32 และ 0.36 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านปัจจัยค้ำจุน				
5. ด้านค่าตอบแทน				
5.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	4.38	0.68	มากที่สุด	1
5.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน พิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความ เหมาะสม	3.88	0.68	มาก	3

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
5.3 ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ ได้รับกับภาวะค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	4.21	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.15	0.37	มาก	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน และ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.21 และ 3.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68, 0.57 และ 0.68 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ ที่
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
6.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความ ช่วยเหลืออย่างจริงใจ	4.37	0.69	มากที่สุด	1
6.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค	4.18	0.71	มาก	3
6.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมี ความสามารถในการตัดสินใจ	4.24	0.58	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
6.4 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความ เป็นธรรมในการปกครอง	3.95	0.69	มาก	5
6.5 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมี ความสามารถในการวางแผนและมีวิสัยทัศน์	4.16	0.75	มาก	4
รวม	4.18	0.32	มาก	

จากการศึกษาปัจจัยข้างต้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมาก
คือ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือด้านท่านคิดว่า
ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ
รองลงมาคือ ด้านท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการตัดสินใจ, ท่านคิดว่า
ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค, ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา
ของท่านมีความสามารถในการวางแผนและมีวิสัยทัศน์ และด้านท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน
มีความเป็นธรรมในการปกครองมีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.24, 4.18, 4.16
และ 3.95 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69, 0.59, 0.71, 0.75, 0.69 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยข้างต้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
7.1 ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.24	0.65	มากที่สุด	2
7.2 ท่านมีความสุขและสนุกกับการ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน	4.22	0.64	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าส่วนเบี่ยงเบน		แปลผล	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน		
7.3 เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	4.36	0.62	มากที่สุด	1
รวม	4.27	0.37	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือด้านท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และด้านท่านมีความสุขและสนุกกับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.24 และ 4.22 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62, 0.65 และ 0.64 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-11 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าส่วนเบี่ยงเบน		แปลผล	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน		
8. ด้านการนิเทศงาน				
8.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสอนงานตรงตามหน้าที่รับผิดชอบ	4.20	0.47	มาก	3
8.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามหน้าที่รับผิดชอบ	4.44	0.53	มากที่สุด	1
8.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน	4.25	0.60	มากที่สุด	2
รวม	4.30	0.30	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามหน้าที่รับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และ ด้านท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสอนงานตรงตามหน้าที่รับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.25 และ 4.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53, 0.60 และ 0.47 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-11)

ตารางที่ 4-12 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
9. ด้านนโยบายและการบริหารงาน				
9.1 ท่านคิดว่ามีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์กรของท่าน	4.22	0.70	มากที่สุด	2
9.2 ท่านทราบถึงนโยบายขององค์กรของท่าน	4.43	0.50	มากที่สุด	1
9.3 ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน	4.07	0.74	มาก	3
รวม	4.24	0.37	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านท่านทราบถึงนโยบายขององค์กรของท่าน มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ท่านคิดว่ามีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์กรของท่าน และ ด้านท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน มีผลต่อการปฏิบัติงาน

น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.22 และ 4.07 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50, 0.70 และ 0.74 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-12)

ตารางที่ 4-13 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยห้าด้าน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน		ลำดับที่
		มาตรฐาน	แปลผล	
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
10.1 ท่านคิดว่ามีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานเพียงพอเหมาะสม	4.44	0.50	มากที่สุด	1
10.2 ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่างอากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.40	0.49	มากที่สุด	2
10.3 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.38	0.65	มากที่สุด	3
รวม	4.40	0.32	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยห้าด้าน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านท่านคิดว่ามีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานเพียงพอเหมาะสมมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และด้านท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน และมีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.40 และ 4.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50, 0.49 และ 0.65 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-14 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยห้าฐาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
11. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว				
11.1 ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว	4.48	0.50	มากที่สุด	3
11.2 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านได้มีโอกาสเยี่ยมญาติ ที่นั่งตามที่ท่านต้องการ	4.58	0.49	มากที่สุด	2
11.3 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปท่องเที่ยวกับครอบครัว	4.67	0.47	มากที่สุด	1
รวม	4.58	0.25	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยห้าฐาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.58 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปท่องเที่ยวกับครอบครัว มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านท่านรู้สึกพอใจที่ท่านได้มีโอกาสเยี่ยมญาติ ที่นั่งตามที่ท่านต้องการ และด้านท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และมีค่าเฉลี่ย 4.67, 4.58 และ 4.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47, 0.49 และ 0.50 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-14)

ตารางที่ 4-15 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
12. ความมั่นคงในงาน				
12.1 งานที่ทำอยู่สร้างความ มั่นคงกับอนาคตท่าน	4.63	0.48	มากที่สุด	1
12.2 ท่านได้รับความเป็นธรรม จากหน่วยงานเมื่อมีปัญหา	4.37	0.67	มากที่สุด	2
รวม	4.50	0.41	มากที่สุด	

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานที่ทำอยู่สร้างความมั่นคงกับอนาคตท่านมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และด้านท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหา มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และ 0.67 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-15)

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-16 ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ด้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านปริมาณงาน	4.28	0.26	มากที่สุด	2
2. ด้านการเป็นผู้นำ	4.15	0.35	มาก	3

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	4.56	0.28	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.33	0.17	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับ งานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือด้านปริมาณ และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.56, 4.28, 4.15 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28, 0.26, 0.35 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-16)

ตารางที่ 4-17 ด้านปริมาณงาน

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านปริมาณงาน				
1. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา	4.14	0.62	มาก	6
2. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ของท่านได้ ในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด	4.37	0.48	มากที่สุด	3
3. ท่านเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ	4.16	0.39	มาก	5
4. ปริมาณที่ได้รับผิดชอบไม่เหมาะสม กับตำแหน่งที่ทำ	4.40	0.59	มากที่สุด	2
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถบริหารงาน ของท่านได้เป็นอย่างดี	4.40	0.60	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
6. ปริมาณงานที่มีความยากและลึกลับ เป็นงานที่ต้องใช้วิชาชีพ หรือเป็นงานที่ จำเป็นต้องใช้ความรู้และความสามารถ เฉพาะด้าน	4.24	0.79	มากที่สุด	4
รวม	4.29	0.26	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านปริมาณงาน พบว่า ผลการการปฏิบัติงาน
ด้านปริมาณงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปริมาณที่ได้รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำอยู่
ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณที่ได้รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำ ท่าน
สามารถปฏิบัติหน้าที่ของท่านได้ในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด, ปริมาณงานที่มีความยากและลึกลับ
เป็นงานที่ต้องใช้วิชาชีพ หรือเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้และความสามารถเฉพาะด้าน, ท่าน
เอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ และด้านท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
สำเร็จจุล่งได้ทันเวลา อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.40, 4.37, 4.24, 4.16 และ 4.14 มีค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60, 0.59, 0.49, 0.79, 0.39 และ 0.62 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-17)

ตารางที่ 4-18 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่				
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.02	0.72	มาก	4
2. ท่านมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาหรือข้อบกพร่องในงานได้	4.29	0.52	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
3. ท่านสามารถริเริ่มงานใหม่ๆ ที่เป็น ประโยชน์กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้	4.19	0.77	มาก	2
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานใน หน้าที่ในเบื้องต้นได้	4.07	0.76	มาก	3
รวม	4.14	0.35	มาก	

จากการศึกษาด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ พบว่า ผลการการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ
ข้อบกพร่องในงานได้ มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ท่านสามารถริเริ่มงานใหม่ ๆ
ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้,ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานในหน้าที่
ในเบื้องต้นได้ และด้านท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับน้อยที่สุด
มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.19, 4.07 และ 4.02 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52,0.77,0.76 และ 0.72
ตามลำดับ (ตารางที่ 4-18)

ตารางที่ 4-19 ด้านการเป็นผู้นำ

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการเป็นผู้นำ				
1. ท่านมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ต่าง ๆ	4.62	0.49	มากที่สุด	1
2. ท่านมีพลังและตั้งใจทำงาน โดย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	4.47	0.50	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ค่าส่วนเบี่ยงเบน		ระดับ	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน		
3. ท่านสามารถแนะนำเพื่อน ร่วมงานให้ปรับปรุงขั้นตอนหรือ วิธีการทำงานได้	4.61	0.49	มากที่สุด	2
รวม	4.57	0.28	มากที่สุด	

จากการศึกษาด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการเป็นผู้นำ พบว่า ผลการการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านท่านมีความคิดริเริ่มในการทำงานต่าง ๆ มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ท่านสามารถแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการทำงานได้และท่านมีพลังและตั้งใจทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.61 และ 4.47 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49, 0.49 และ 0.50 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-19)

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ต่าง

1. ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-20 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig (2-tailed)
ชาย	185	4.33	0.18	0.42	0.68
หญิง	161	4.33	0.17		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.33
กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 4.33

จากการทดสอบด้วยวิธี t-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีมีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า 2-tailed-prob = 0.68)

2. ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-21 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig
ตั้งแต่ 18-25 ปี	44	4.35	0.17	1.55	0.17
มากกว่า 25-32 ปี	69	4.33	0.18		
มากกว่า 32-39 ปี	72	4.29	0.17		
มากกว่า 39-46 ปี	52	4.36	0.17		
มากกว่า 46-53 ปี	60	4.36	0.16		
มากกว่า 53 ปี ขึ้นไป	49	4.32	0.18		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ตั้งแต่ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.35 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 25-32 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.33 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 32-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.29 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 39-46 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.36 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 46-53 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.36 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 53 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 4.32

จากการทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า F-prob = 1.55)

4. ประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-22 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig
โสด	89	4.33	0.17	0.29	0.83
สมรส	121	4.34	0.16		
หม้าย/ หย่าร้าง	90	4.32	0.18		
แยกกันอยู่	46	4.33	0.18		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสถานภาพกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 4.33 สมรส มีค่าเฉลี่ย 4.34 หม้าย/ หย่าร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.32 และแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.33

จากการทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า F-prob = 0.29)

4. ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-23 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	4.47	0.19	0.59	0.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	109	4.34	0.17		
ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา	89	4.32	0.17		
ปริญญาตรี	96	4.32	0.17		
สูงกว่าปริญญาตรี	50	4.33	0.16		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ย 4.47 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีค่าเฉลี่ย 4.34 ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 4.32 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.32 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.33

จากการทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า F-prob = 0.59)

5. ประชากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-24 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig
ปฏิบัติงาน	85	4.33	0.17	0.29	0.91
ชำนาญงาน	101	4.32	0.17		
อาวุโส	58	4.34	0.18		
ปฏิบัติการ	55	4.34	0.18		
ชำนาญการ	45	4.35	0.16		
ชำนาญการพิเศษ	2	4.28	0.04		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างการดำรงตำแหน่งกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตำแหน่งชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตำแหน่งอาวุโส มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตำแหน่งปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตำแหน่งชำนาญการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.28

จากการทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า F-prob = 0.29)

6. อายุราชการ ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-25 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2 จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig
ต่ำกว่า 5 ปี	84	4.32	0.16	1.80	0.13
6-10 ปี	59	4.33	0.17		
11-15 ปี	28	4.34	0.17		
16-20 ปี	78	4.29	0.17		
มากกว่า 20 ปี	97	4.36	0.18		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุราชการกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.2 อายุราชการ 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.33 อายุราชการ 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.34 และอายุราชการ มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.36

จากการทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ค่า F-prob = 1.80)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกับการวิเคราะห์ว่าตัวแปรปัจจัยการตลาดทั้ง 4 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยตั้งสมมติฐานทดสอบคือ

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระด้านปัจจัยจูงใจตัวใดมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยจูงใจอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple Regressions

Model		Df	Sum of Squares	Mean of Square	F-Ratio	Sig
1	Regression	4	76.408	19.102	63.560	0.000*
	Residual	341	102.482	0.301		
	รวม	345	178.890			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณา ค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 63.560 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยเชิงจิตตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ อย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถอธิบายถึงการมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น

ตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิต ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-2.022	0.810		-2.495	0.013*	
ด้านความสำเร็จของงาน	1.354	0.086	0.651	15.798	0.000*	1.009
ด้านการยอมรับนับถือ	0.247	0.094	0.109	2.639	0.009*	1.011
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	-0.044	0.094	-0.019	-0.467	0.641	1.001

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig	Collinearity
	Coefficients		Coefficients			Statistics
	B	Std. Error	Beta			VIF
ด้านความรับผิดชอบ	-0.127	0.084	-0.062	-1.515	0.131	1.002

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่ามีเพียง 4 ตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย

ด้านความสำเร็จของงาน มีค่า t เท่ากับ 15.798 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000* มีค่า B เท่ากับ 1.354 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.009 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านการยอมรับนับถือ มีค่า t เท่ากับ 2.639 มีค่า Sig เท่ากับ 0.009* มีค่า B เท่ากับ 0.247 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.011 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่า t เท่ากับ -0.467 มีค่า Sig เท่ากับ 0.641 มีค่า B เท่ากับ -0.044 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.001 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านความรับผิดชอบ มีค่า t เท่ากับ -1.515 มีค่า Sig เท่ากับ 0.131 มีค่า B เท่ากับ -0.127 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.002 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ในรูปเชิงเส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 4-28 การมีผลต่อการปฏิบัติงาน Model

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.654	0.427	0.420	0.548	2.280

จากตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจทั้ง 4 ด้าน พบว่า Adjust R Square เท่ากับ 0.420 หรือ 40.20% หมายความว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ สามารถอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานของข้าราชการ 40.20% และสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุเชิงเส้น โดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = -2.022 + 1.354X_1 + 0.247X_2 + 0.044X_3 - 0.127X_4$$

เมื่อ

Y = การปฏิบัติงาน

X₁ = ความสำเร็จในการทำงาน

X₂ = การได้รับการยอมรับนับถือ

X₃ = ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

X₄ = ความรับผิดชอบ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ -2.022 แต่เมื่อปัจจัยด้านความสำเร็จของการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1.354 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.247 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น -0.044 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงาน ลดลง -0.127

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.280 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ

สภาพการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ว่าตัวแปรปัจจัยจำนวนทั้ง 8 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple Regression โดยตั้งสมมติฐานทดสอบคือ

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระด้านปัจจัยจำนวนตัวใดมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยจำนวนอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-29 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มี

อิทธิพลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression

Model		Df	Sum of Squares	Mean of Square	F-Ratio	Sig
1	Regression	8	53.996	6.749	21.482	0.000*
	Residual	337	105.880	0.314		
	รวม	345	159.876			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-29 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยจำนวน อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่ามีค่า F เท่ากับ 21.482 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านการสรรหาเงินฝากเชิงกลยุทธ์ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 4 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น

ตารางที่ 4-30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig	Collinearity
	Coefficients		Coefficients			Statistics
	B	Std. Error	Beta			VIF
1 (Constant)	0.507	1.144		0.443	0.658	
ค่าตอบแทน	1.054	0.083	0.567	12.723	0.000*	1.011
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.163	0.096	-0.076	-1.691	0.092	1.024
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.069	0.082	0.038	0.841	0.401	1.027
ด้านการนิเทศงาน	-0.009	0.102	-0.004	-0.087	0.930	1.033
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.042	0.081	0.023	0.516	0.606	1.022
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.052	0.097	-0.024	-0.538	0.591	1.008
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	-0.016	0.119	-0.006	-0.134	0.893	1.004
ด้านความมั่นคงในงาน	0.009	0.075	0.005	0.119	0.905	1.021

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 8 ตัวแปรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการเงินฝาก โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านค่าตอบแทน มีค่า t เท่ากับ 12.723 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 1.054 และ
มีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.011 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กัน
น้อย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่า t เท่ากับ -1.691 มีค่า Sig เท่ากับ 0.092
มีค่า B เท่ากับ -0.163 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.024 ซึ่งแสดงว่า
มีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า t เท่ากับ 0.841 มีค่า Sig เท่ากับ 0.401
มีค่า B เท่ากับ 0.069 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.027 ซึ่งแสดงว่า
มีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านการนิเทศงาน มีค่า t เท่ากับ -0.087 มีค่า Sig เท่ากับ 0.930 มีค่า B เท่ากับ -0.009 และ
มีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.033 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กัน
น้อย

ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า t เท่ากับ 0.516 มีค่า Sig เท่ากับ 0.606 มีค่า B เท่ากับ 0.042 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.022 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า t เท่ากับ -0.538 มีค่า Sig เท่ากับ 0.591 มีค่า B เท่ากับ -0.052 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.008 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว มีค่า t เท่ากับ -0.134 มีค่า Sig เท่ากับ 0.893 มีค่า B เท่ากับ -0.016 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.004 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า t เท่ากับ 0.119 มีค่า Sig เท่ากับ 0.905 มีค่า B เท่ากับ 0.009 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.021 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 4-31 ความมีอิทธิพลของ Model

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.581	0.338	0.322	0.560	2.358

จากตารางที่ 4-31 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้างต้นทั้ง 8 ด้าน พบว่า Adjust R Square เท่ากับ 0.322 หรือ 32.20 % หมายความว่า ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 32.20 % และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 0.507 + 1.054X_5 - 0.163X_6 + 0.069X_7 - 0.009X_8 + 0.042X_9 + 0.052X_{10} - 0.016X_{11} + 0.009X_{12}$$

เมื่อ Y =	การปฏิบัติงาน
X ₅ =	ค่าตอบแทน
X ₆ =	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
X ₇ =	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
X ₈ =	ด้านการนิเทศงาน
X ₉ =	ด้านนโยบายและการบริหาร
X ₁₀ =	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
X ₁₁ =	ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว
X ₁₂ =	ด้านความมั่นคงในงาน

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.507 แต่เมื่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น 1.054 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง -0.163 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น 0.069 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการนิเทศงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง -0.009 ถ้าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น 0.042 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น 0.052 ด้านสภาพชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง -0.016 คะแนนและถ้าด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น 0.009 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.358 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

ตารางที่ 4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกัน

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
2	ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
3	ประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
4	ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
5	ประชากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
6	ประชากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	x
✓	หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
x	หมายถึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินในเขตอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน พบว่า

เพศ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 อายุ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 สถานภาพ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

การดำรงตำแหน่ง ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 2

อายุราชการ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการ
ยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2	✓
2	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2	✓
3	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2	✗
4	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2	✗
✓	หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗	หมายถึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน
ที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
แตกต่างกัน พบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

ตารางที่ 4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ
สภาพการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1	ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✓
2	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗
3	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗
4	ด้านการนิเทศงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5	ด้านนโยบายและการบริหาร มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗
6	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗
7	ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗
8	ด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ภาคที่ 2	✗

✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค่าจูน ด้านนโยบายบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายใน สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 แตกต่างกัน พบว่า

ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านการนิเทศงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ภาคที่ 2

ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

ด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ภาคที่ 2

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จากการเก็บแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวนทั้งหมด 12 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวนทั้งหมด 346 ราย ได้ทำการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และหารายละเอียดด้านปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เพื่อหาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และศึกษาปัจจัยค้ำจุน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 346 ราย ได้ข้อมูลดังนี้

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 53.5 มีอายุมากกว่า 32-39 ปี ร้อยละ 20.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 35.0 จบศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 31.5 ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน ร้อยละ 29.2 และมีอายุราชการ มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 80

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการนิเทศงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด และด้าน ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือด้านปริมาณอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุ ราชการ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ลักษณะปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ลักษณะปัจจัยด้านปัจจัยค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศ งาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคง ในงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 อย่างมี นัยสำคัญที่สถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์โดยรวม พบว่าผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านใดที่ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่าไม่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ในงานที่ท่านรับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จและรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน ในส่วนด้านการยอมรับนับถือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้รับการชื่นชมและเชื่อมั่นไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา รู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานภายในสำนักงานเดียวกัน และความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่กล่าวว่า ด้านความรับผิดชอบและด้านการยอมรับนับถือส่งผลต่อการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

จากทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ซึ่งอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานว่าด้านค่าตอบแทนมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม และความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล (2557) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ที่กล่าวว่าเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่น้อยที่สุดเป็นเพราะว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะซึ่งผลงานบรรลุเป้าหมายที่สาขาได้รับ จะส่งผลให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่สอดคล้องตามระบบประเมินผลตอบแทน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีค่าเฉลี่ยที่น้อย องค์การควรปรับปรุงนโยบายเพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการของกรมสรรพสามิตมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอแบ่งเป็นด้านๆ ดังนี้

1. ด้านปัจจัยจูงใจ

1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์การควรมอบหมายงานให้ข้าราชการปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจ และมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการเร่งสร้าง สมรรถนะ และ ผลงาน มากยิ่งขึ้น เพื่อแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นสมรรถนะส่วนบุคคล และ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

1.2 ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารของหน่วยงานราชการควรให้โอกาสข้าราชการ

ในสังกัดเลือกโอกาสและวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา สามารถปฏิบัติงานได้จนสำเร็จแม้เลยเวลาปฏิบัติราชการและสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการได้

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน

2.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารในหน่วยงานควรให้คำปรึกษาเมื่อมีลูกน้องมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ควรมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม มีความสามารถในการตัดสินใจ มีการปกครองลูกน้องภายในหน่วยงานอย่างเหมาะสม ควรวางแผนและมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการในสังกัดควรเป็นที่พึ่งพาที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และควรมีความสุขและสนุกกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานควรมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือกันและกันได้

2.3 ด้านการนิเทศงาน การสอนงานตรงตามหน้าที่รับผิดชอบ การมอบหมายงานตามหน้าที่รับผิดชอบ การจัดการความรู้เรื่องความปลอดภัยในหน่วยงาน

2.4 ด้านนโยบายและการบริหาร การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรของกรมสรรพสามิต การทราบถึงนโยบายขององค์กร และการเข้าใจนโยบายขององค์กร

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานมีเพียงพอเหมาะสม สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทได้สะดวก เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน

2.6 ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว การรู้สึกพอใจที่มีโอกาสเยี่ยมญาติ พี่น้องตามต้องการ การมีเวลาท่องเที่ยวกับครอบครัว

2.7 ด้านความมั่นคงในงาน งานที่ทำอยู่มั่นคงกับอนาคต และการได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่นนอกเหนือจากวิจัยแบบสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ซึ่งอาจมีค่าที่แตกต่างจากงานวิจัยแบบสำรวจ

2. ผู้ที่สนใจในการทำวิจัยต่อไป ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg ในหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสังกัดกรมสรรพสามิต เพื่อจะได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องบุคลากรที่ปฏิบัติงานแต่ละสำนักงานสรรพสามิตภาค การลักษณะแตกต่างกันออกไป

3. ในการทำวิจัยในอนาคตควรมีการเพิ่มวิธีการวิจัยอื่น ๆ เข้าไปผสมผสานในการทำวิจัยเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้มีการเก็บรายละเอียด และเนื้อหาที่มากขึ้น โดยการศึกษา รายละเอียดการวิจัยเดิม รวบรวมประสบการณ์ และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นเชิงพรรณนา เจาะลึก และตรงประเด็น เพื่อมีข้อมูลหลากหลายในการวิจัย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภายในกรมสรรพสามิต ในสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่น ๆ เพื่อนำ มาเปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์กับองค์การมากที่สุด

5. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตในเชิงลึก ด้านการปฏิบัติงานในอาชีพ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานในองค์การ ของบุคลากรในตำแหน่งสายงานทั่วไป

บรรณานุกรม

กรมสรรพสามิต. (2558 ก). *ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต*. เข้าถึงได้จาก <http://www.excise.go.th>

กรมสรรพสามิต. (2558 ข). *ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2*. เข้าถึงได้จาก

<http://region2.excise.go.th/>

กรมสรรพสามิต. (2558 ค). *ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.excise.go.th> กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๔๕.

กฤตเมธี ธีรทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุกับมายาคติความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานองค์กรเอกชน*. งานนิพนธ์, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์, คณะภาษาและการสื่อสาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 10).

กรุงเทพฯ, ชรรรมสาร:

เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โกมล บัวพรหม. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3*. สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

จิตติทธิ์ เสียวเสถียรวงศ์. (2555). *ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กในอำเภอเมืองนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์, วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554) *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด*
โรงงานจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ,
คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ. วิทยานิพนธ์*
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *จากองค์กรแห่งการเรียนรู้...สู่องค์กรเปี่ยมสุข. กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์ สยาม.*
- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทย*
ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญทิพย์ ภิญโญชัยอนันต์. (2553). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและระดับความ*
ผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท สกนนคร โอเอ แอนด์ คอมพิวเตอร์ จำกัด.
วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน, คณะสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิธิวัฒน์ สังฆะมะณี. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัด*
ภาคตะวันออกเฉียงใต้. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ จันทน์หอมและสิทธิชัย ดันศรีสกุล. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร*
ออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นุชนภา โกมารทัต. (2553). *คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : บุคลากรฝ่าย*
สารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภา สังข์พันธ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้*
ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบัญชี, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, ร.ต.อ. (2546). *เป้าหมายชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานตามความหมาย*
เชิงพุทธ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภินันท์ รัชดาจ้าย. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มารยาท ศรีเงิน. (2554). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อพนักงานในการทำงานกับห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพทยา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2545). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ดี กราฟฟิค.
- ขงยุทธ โพธิ์ทอง. (2546). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เย็นตะวัน แสงวิเศษ. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช สวงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์เอ็ดดูเคชั่นอินโคไชน่า.
- ศุภกิตต์ กิจประพททธิกุล. (2553). *ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก ริชเธอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุธิภา สายเจริญ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด*

- เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรสิทธิ์ เจริศพริ่ง. (2555). ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ นาวิการ. (2540). ทฤษฎีองค์การ = *Organization theory* กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- อำนวยการ บัญศรี (2556). ผู้นำกับการสร้างความไว้วางใจในองค์กร. เข้าถึงได้จาก <http://aummuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>.
- อุทัยวรรณ ไชยกิจ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้สินค้าของไทยชนวิญญูของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประกอบการ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business research methods*. London: Oxford University Press.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior*. Belmont, CA: Thomson /Wadsworth.
- Herzberg, F. (1959). *Published the two-factor theory of work motivation*. New York : John Wiley and Sons.
- Guralnik, D. (1970). *Webster's new world dictionary of the American language*. (2nd ed.) New York: the world.
- Garrison, D. R. (1997). Self-directed learning: Toward a comprehensive model. *Adult Education Quarterly*,1(48), 16-18.
- Hodgetts, R. M. (1999). *Modern human relations at wor*. (7th ed). New York: Dryden Press, Harcourt Barce College.
- Loudon, D. B. A. (1988). *Consumer behavior : Concepts and applications* (3rd ed.). New York : McGraw Hill.
- Plowman, E., Peterson, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois : Irwin.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Schiffman, L, G., & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer behavior*. New Jersey: Englewood Cliffs.

Walter, K. (1978). *The working class in welfare capitalism*. London: Routledge & Kegan Paul.

Woolfolk, A. E. (1995). *Educational psychology* (6th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.

Yamane, T. (1967). *Statistic : and introductory analysis*. New York: Harper and Row.

Yamane, T. (1970). *Statistics : An introductory analysis*.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Graduate school of Commerce Burapha University

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2

คำอธิบาย : เพื่อประกอบการศึกษาวิชา การค้นคว้าอิสระ ของนิสิตปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์สระแก้ว

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () โดยเลือกเพียง 1 คำตอบ ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 ตั้งแต่ 18 – 25 ปี มากกว่า 25 - 32 ปี
 มากกว่า 32 – 39 ปี มากกว่า 39 – 46 ปี
 มากกว่า 46 – 53 ปี มากกว่า 53 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ
 โสด สมรส
 หม้าย / หย่าร้าง แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น

- () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. () ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าระดับปริญญาตรี
5. ท่านดำรงตำแหน่งระดับใด
 () ปฏิบัติงาน () ชำนาญงาน
 () อาวุโส () ปฏิบัติการ
 () ชำนาญการ () ชำนาญการพิเศษ
 () อื่น ๆ (ระบุ).....
6. อายุราชการ
 () ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี
 () 11-15 ปี () 16-20 ปี
 () มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจสองปัจจัย ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดเลือกระดับความคิดเห็น โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปัจจัยจูงใจ (ข้อ 7-11)					
7. ด้านความสำเร็จของงาน					
7.1 งานที่ท่านรับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์					

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7.2 ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
7.3 ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
8. ด้านการยอมรับนับถือ					
8.1 ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
8.2 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานภายในสำนักงานเดียวกัน					
8.3 ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
9. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
9.1 หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
9.2 ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่					
9.3 ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ					
10. ด้านความรับผิดชอบ					
10.1 ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
10.2 ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน					
10.3 ท่านสามารถเข้าช่วยงานนอกเวลาราชการปกติได้					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุน

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจสองปัจจัย ทั้งด้านปัจจัยค้ำจุน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดเลือกระดับความคิดเห็น โดยการทำเครื่องหมาย ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปัจจัยค้ำจุน (ข้อ 11-18)					
11. ด้านค่าตอบแทน					
11.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
11.2 สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					
11.3 ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน					
12. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
12.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ					
12.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค					
12.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการตัดสินใจ					
12.4 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องอย่างเสมอภาค					

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12.5 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการวางแผนและมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการวางแผน					
13. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
13.1 ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
13.2 ท่านมีความสุขและสนุกกับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน					
13.3 เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้					
14. ด้านการนิเทศงาน					
14.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสอนงานตรงตามหน้าที่รับผิดชอบ					
14.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามหน้าที่รับผิดชอบ					
14.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน					
15. ด้านนโยบายและการบริหาร					
15.1 ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์กรของท่าน					
15.2 ท่านทราบถึงนโยบายขององค์กรของท่าน					
15.3 ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน					
16. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
16.1 ท่านคิดว่ามีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานเพียงพอเหมาะสม					
16.2 ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
16.3 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน					
17. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว					
17.1 ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว					
17.2 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านได้มีโอกาสเยี่ยมญาติ พี่น้องตามที่ท่านต้องการ					

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17.3 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปท่องเที่ยวกับครอบครัว					
18. ด้านความมั่นคงในงาน					
18.1 งานที่ทำอยู่สร้างความมั่นคงกับอนาคตท่าน					
18.2 ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหา					

**ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2**

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่ง มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดเลือกระดับความคิดเห็น โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2	ระดับ ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ด้านปริมาณงาน					
19.1 ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ตามทันเวลา					
19.2 ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ของท่านได้ในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด					
19.3 ท่านเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					

19.4 ปริมาณที่ได้รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำ					
19.5 ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19.6 ปริมาณงานที่มีความยากและลึกลับ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้วิชาชีพ หรือ เป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้และความสามารถเฉพาะด้าน					
20. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่					
20.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เป็นอย่างดี					
20.2 ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องในงานได้					
20.3 ท่านสามารถริเริ่มงานใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้					
20.4 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในเบื้องต้นได้					
21. ด้านการเป็นผู้นำ					
21.1 ท่านมีความคิดริเริ่มในการทำงานต่างๆ					
21.2 ท่านมีพลังและตั้งใจทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
21.3 ท่านสามารถแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการทำงานได้					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	ค่า IOC
1	1	1	1	1
2	1	0	1	0.66
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	0	0.66
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	0	1	1	0.66
11	1	1	1	1
12	1	1	1	1
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
16	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
21	1	1	1	1
22	1	1	1	1
23	1	1	1	1
24	0	1	1	0.66
25	1	1	1	1
26	1	1	1	1

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	ค่า IOC
27	1	1	1	1
28	0	1	1	0.66
29	0	1	1	0.66
30	1	1	1	1
31	1	1	1	1
32	1	1	1	1
33	1	1	1	1
34	1	1	1	1
35	1	1	1	1
36	1	1	1	1
37	1	1	1	1
38	1	1	1	1
39	1	1	1	1
40	1	1	1	1
41	1	1	1	1
42	1	1	1	1
43	1	1	1	1
44	1	1	1	1
45	1	1	1	1
46	1	1	1	1
47	1	1	1	1
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1
50	1	1	1	1
51	1	1	1	1
52	1	1	1	1

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	ค่า IOC
53	1	1	1	1
54	1	1	1	1
55	1	1	1	1
56	1	1	1	1
57	1	1	1	1
58	1	1	1	1
59	1	1	1	1

ภาคผนวก ค
ค่าการวิเคราะห์สถิติ

Frequencies**Statistics**

		เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	ตำแหน่ง	อายุราช
N	Valid	346	346	346	346	346	346
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.4653	3.4682	2.2688	4.2399	2.6532	3.1301
Std. Deviation		.49952	1.61707	.98981	1.06742	1.37512	1.57438