



ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัด

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

THE SATISFACTION OF OFFICERS IN WORKING  
UNDER BURIRAM LOCAL REVENUE OFFICES

วิทยานิพนธ์

ของ

สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มกราคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์	
ผู้วิจัย	สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์	
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร.จूरินทร์ จันทร์พานิชย์	ประธานกรรมการ กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ จันทร์พานิชย์	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จิววัฒนา	กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์ 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ และ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยเฉลี่ยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งงานโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ควรมีการแบ่งงานกันทำอย่างเหมาะสมยุติธรรมและควรมี  
การจัดการฝึกอบรมและพัฒนางาน เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

<b>TITLE</b>	The Satisfaction of Officers in Working under Buriram Local Revenue Offices		
<b>AUTHOR</b>	Suttirak Insiripong		
<b>ADVISORS</b>	Associate Professor Dr. Chureeporn Chantarapanich	Thesis-Advisor	
	Assistant Professor Dr. Alai Chantarapanich	Co-advisor	
	Assistant Professor Somsak Jeewattana	Co-advisor	
<b>DEGREE</b>	Master of Public Administration	<b>MAJOR</b>	Public Administration
<b>SCHOOL</b>	Buriram Rajabhat University	<b>YEAR</b>	2007

### ABSTRACT

The objectives of this research were : 1) to investigate the levels of satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices; 2) to compare satisfactions of these officers in terms of working positions and educational levels ; and 3) to study the problems and suggestions of officers in working under Buriram Local Revenue Offices.

The target groups were 143 officers of Buriram Local Revenue offices. The research instrument was a 5- rating scale questionnaire with the reliability at 0.97. The collected data were analyzed by percentage, means and standard deviation.

The research results were as follows:

1. The level of satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices as a whole was at “moderate” level. When considering each factor, it revealed that “Technology and Information” was at “high” level; whereas, “Welfare” was at “low” level. On the other hand, the rest factors were at “moderate” levels.
2. There was no significant difference of the satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices as a whole in terms of their working positions.
3. There was significant difference of the satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices in terms of their educational levels.

It is recommended that most officers suggested putting the right man on the right job and the specified works should be distributed in the appropriate and fair way in order to be able to bring knowledge for real practice.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอ  
ขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จรีพร จันทรพาณิชย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ จันทรพาณิชย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จีวัฒนา กรรมการ  
ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพัตรา รักการศิลป์ และ ดร. สุรัชย์ ปิยานุกูล กรรมการ  
สอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ  
เรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำวิทยานิพนธ์เป็น  
อย่างดี

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิคือ ดร.ผดุงชาติ ยังดี อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
นายทรงวุฒิ มณีอินทร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 8 และนางนงนุช ศรีจันทร์  
ตำแหน่งนักวิชาการภาษี 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัย

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในด้านการศึกษาของ  
ข้าพเจ้ามาโดยตลอดและขอขอบคุณนายวุฒิชัย โพธิ์ทอง ผู้อำนวยการ โรงเรียนไตรคามสามัคคีวิทยา  
ที่ได้ให้การช่วยเหลือในการตรวจสอบเอกสารรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน

ประ โยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา  
พระคุณบิดามารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีส่วนในการสนับสนุนและให้  
กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัย

สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	7
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	8
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	9
การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยการจูงใจ .....	12
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	15
หลักการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาวียากรของกรมสรรพากร.....	22
บริบทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	38
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	99
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	99
สมมติฐานการวิจัย .....	99
วิธีดำเนินการวิจัย .....	100
สรุปผลการวิจัย .....	101
อภิปรายผล .....	102
ข้อเสนอแนะ .....	106
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ .....	106
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป .....	108
<b>บรรณานุกรม</b> .....	109
<b>ภาคผนวก</b> .....	113
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือในการวิจัย .....	114
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ .....	118
ภาคผนวก ค ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	126
<b>ประวัติย่อของผู้วิจัย</b> .....	128

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	48
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	49
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	49
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	50
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุในการทำงาน) .....	50
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านนโยบายการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร .....	51
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านการปกครองและ การบังคับบัญชา .....	52
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในอาชีพ .....	54
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....	55
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านบรรยากาศและสภาพ แวดล้อมในหน่วยงาน .....	56
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านขวัญและกำลังใจ .....	57
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านเทคโนโลยีและระบบ สารสนเทศที่ในการปฏิบัติงาน .....	58



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ .....	59
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกเป็นรายด้าน .....	60
15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร .....	61
16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านการปกครองและบังคับบัญชา .....	63
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ .....	65
18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....	67
19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน .....	69
20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านขวัญและกำลังใจ .....	71
21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน .....	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ .....	75
23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ในการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายด้าน .....	76
24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร .....	77
25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา .....	80
26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ .....	82
27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....	85
28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน .....	87
29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านขวัญและกำลังใจ .....	89

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน .....	91
31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ .....	94
32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน .....	96
33 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ .....	97

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ .....	35
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	41

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศ ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามีประชากรที่อยู่ในวัยทำงานเพียงร้อยละ 45 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศอาศัย อยู่ในเขตชนบทโดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมตามฤดูกาลเป็นหลักยังมีฐานะยากจน และมีรายได้ต่ำเนื่องจากประชากรขาดความรู้เกี่ยวกับการศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร ส่วนคุณภาพชีวิตทางด้านสุขภาพอนามัยและความเป็นอยู่ การได้รับบริการทางการแพทย์ สาธารณสุข ไฟฟ้า น้ำประปาและโทรศัพท์ยังขาดมาตรฐานไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รายได้ส่วนใหญ่โดยรวมของประเทศ เกิดจากกลุ่มแรงงานที่ไม่ใช่เกษตรกรจึงทำให้รายได้ของประเทศยังอยู่ในเกณฑ์ยากจน

ในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ได้มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความยากจน ยกกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ กระจายความเจริญทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีมีการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม รัฐบาลจึงมีหน้าที่จัดหารายได้มาให้เพียงพอกับรายจ่ายโดยรายได้หลักของรัฐบาลได้มาจากภาษีอากร ซึ่งเป็นรายรับที่มีจำนวนมากที่สุดในจำนวนรายรับทั้งหมดของรัฐบาล โดยมีหน่วยงานหลักที่สำคัญมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีคือ 3 กรมหลัก ของกระทรวงการคลัง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งมีกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากที่สุดของรายรับทั้งหมดของรัฐบาล กรมสรรพากรมีการจัดเก็บภาษีหลายประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีมูลค่าเพิ่มและอากรแสตมป์ (กรมสรรพากร. 2549 : 2) มีการปฏิบัติงานภายใต้ประมวลรัษฎากรและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีอากร โดยการจัดเก็บภาษีอากรนั้นได้มุ่งเน้นถึงการจัดเก็บภาษีอากรให้ทั่วถึงและเป็นธรรม นำภาษีที่ได้มาสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และเน้นความรวดเร็วสะดวกในการให้บริการกับผู้มาติดต่อ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานจัดเก็บย่อยของกรมสรรพากรมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการและจัดเก็บภาษีอากร โดยได้ปฏิบัติตามหลักพันธกิจในการทำงานของกรมสรรพากรดังนี้ จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมทั่วถึงเป็นธรรมด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีเพื่อให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บภาษีในเชิงรุก เข้าถึงเป็นรายตัวผู้ประกอบการ มีการกำกับดูแลการเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเข้าถึงสถานประกอบการของผู้ประกอบการ จัดเก็บภาษีให้ได้ฐานที่ยั่งยืนถาวร และเป็นไปตามสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยใช้เทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการให้บริการประชาชน พัฒนาสำนักงานและบุคลากรให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการบริหารวิทยาการใหม่ ๆ และเรียนรู้พัฒนาจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่พึงของผู้รับบริการทั้งในด้านวิทยาการ จริยธรรม จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจ นโยบายภารกิจและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร สามารถปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย รับรู้และหาแนวทางในการใช้นโยบายในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสนับสนุนภาคเศรษฐกิจในพื้นที่ให้สามารถดำรงอยู่เติบโตหรือแข่งขันได้ (กรมสรรพากร. 2549 : 3)

จากหลักพันธกิจในการทำงานดังกล่าว บุคลากรส่วนมากได้ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการขาดขวัญกำลังใจแรงจูงใจในการทำงาน การให้รางวัลตอบแทนและการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน เป็นผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เพื่อผลการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีของประชาชน

ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบริการ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการจัดเก็บภาษีอากรรวมทั้งการดำเนินการกำกับดูแลติดตามและตรวจสอบการเสียภาษีให้ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง ซึ่งได้พบปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปประกอบการพิจารณา ในการวางแผนทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของกรมสรรพากร ให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

### สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มี ระดับตำแหน่งและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่มีความแตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน
3. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
4. ทำให้ได้ข้อมูลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อให้คณะผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผน ส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการปฏิบัติงาน ในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร
- 1.2 ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา
- 1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ
- 1.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
- 1.5 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน
- 1.6 ด้านขวัญและกำลังใจ
- 1.7 ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 1.8 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

### 2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 150 คน ได้แก่

ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 131 คน

ลูกจ้างประจำสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 19 คน

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร
2. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
5. ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน
6. ด้านขวัญและกำลังใจ
7. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
8. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะภายในจิตใจที่แสดงออกมาซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
3. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง หลักการ แผนงาน หรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบงานที่มีระเบียบและมีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ ในกระบวนการมี 2 องค์ประกอบ คือ การฝึกอบรม และการพัฒนาตนเอง
5. การปกครองและการบังคับบัญชา หมายถึง การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การสอนงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ปรับปรุงและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ และการมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นในระดับที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญเพิ่มเติม มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน
7. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้หรือเงินที่ได้จากเงินเดือนประจำและเงินที่ได้จากรายได้เสริมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนรวมกันและสิทธิพิเศษอื่น เช่น ทุนการศึกษาของบุตร ค่ารักษาพยาบาลและอื่น ๆ ที่รัฐจัดให้ตอบแทนแก่ข้าราชการ
8. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและเกื้อกูลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมของหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น สภาพห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ปฏิบัติงาน แสงสว่าง ชั่วโมงการปฏิบัติงานต่อวัน
9. เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในการทำงาน หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

10. กฎหมายและระเบียบปฏิบัติ หมายถึง ระเบียบ ประกาศ กฎกระทรวง พระราชกฤษฎีกา พระราชบัญญัติและพระราชกำหนด ที่กรมสรรพากรให้ความเห็นชอบหรือเสนอออกจากกรมสรรพากรให้ยึดถือปฏิบัติตามข้อบังคับหรือระเบียบในการปฏิบัติงานราชการ

11. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามตารางอัตราบัญชีเงินเดือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน คือ กลุ่มที่ 1 ตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นักวิชาการ นิติกร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี เป็นตำแหน่งที่เริ่มต้นจากระดับ 3 กลุ่มที่ 2 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เป็นตำแหน่งที่เริ่มต้นจากระดับ 1 และลูกจ้างประจำ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยการจูงใจ
5. ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. หลักการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร
7. บริบทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) แสดงให้เห็นถึงความพอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่หรือที่กำลังได้รับในเรื่องต่าง ๆ ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่หลากหลาย ดังนี้

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540 : 38) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ที่มีต่องานปัจจัยและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความสามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้ต่ำลงได้

สะอาด เวียงเงิน (2541 : 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่ได้ทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจทั้งสนองความต้องการพื้นฐานของเขา ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ

อัศยาพร สุวรรณกฏ (2541 : 16) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ชยุตพงศ์ สุจิตรานนท์ (2542 : 20) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบที่พอใจของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หากมีความพึงพอใจมากก็เสียสละแรงกายแรงใจให้แก่งาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูง ตอบสนองความต้องการและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะภายในจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้สึกที่แสดงออกมาซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องาน หรือ ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ทุ่มเท เสียสละรักงานและองค์กร

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการผลักดันให้บุคคลทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคล การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในอาชีพการงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานให้ก้าวหน้าต่อไป

ทั้งนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนี้จะมี ความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด จำเป็นต้องได้รับหรือมีแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นในรูปของผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่วางแนวทางปฏิบัติงานไว้ให้ได้อย่างชัดเจน ด้านจิตใจต้องการได้รับการยกย่องนับถือและการได้รับการชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานนั้น สามารถแยกได้เป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมและปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง ซึ่ง ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2545 : 537 - 538) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมตั้งแต่ที่แคบที่สุดหรือระดับจุลภาคซึ่งคือปัจจัย สิ่งแวดล้อมในองค์การ ไปจนถึงสิ่งแวดล้อมที่กว้างที่สุดหรือระดับมหภาค ซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในขณะนั้น ในจำนวนปัจจัยทั้ง 2 ประเภทนี้ ปัจจัยที่ได้รับความสนใจศึกษากันมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยในระดับจุลภาคหรือปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความพอใจมากน้อยของคนทำงานโดยตรง

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การแยกออกได้เป็นปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อมดังนี้

1.1 ปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่ ความชัดเจนไม่ชัดเจนของบทบาท ลักษณะงาน และอัตราค่าจ้าง

1.1.1 ความชัดเจนและหรือไม่ชัดเจนของบทบาท ความชัดเจนของบทบาทเป็นตัวแปรที่สำคัญไม่น้อย คนทำงานจะพอใจมากกว่าหากได้รับแจ้งอย่างชัดเจนไม่เคลือบคลุมถึงบทบาทของตนต่องานที่ได้มอบหมาย ความชัดเจนนี้หมายความว่ารวมถึงการให้ข้อมูลแก่คนทำงานเกี่ยวกับว่า เขาจะต้องทำอะไร ทำอย่างไรและจะได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งใดจากผลสำเร็จของงานนั้น สิ่งป้อนกลับมีความสำคัญมาก ในประเด็นความชัดเจนนี้ เพราะการให้คนทำงานทราบถึงผลการทำงานของเขาจะช่วยเสริมความชัดเจนในบทบาทต่องานขึ้นนั้นมากยิ่งขึ้น

ส่วนความชัดเจนของบทบาทนั้น เป็นสิ่งที่เกิดได้เมื่อคนทำงานได้รับมอบหมายให้ประกอบกิจกรรมที่ชัดกับความหมายของเขาเอง หรือเมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ชัดเจนกันเอง

ลักษณะสำคัญของความชัดเจนอาจแยกให้เห็นชัดเจน ได้แก่

1. ความชัดเจนจากแหล่ง ข้อมูลเดียว เช่น เมื่อประธานบริษัทขอให้รองประธานจัดการให้มีการเพิ่มผลผลิตร้อยละ 2 และลดจำนวนแรงงานลงให้เหลือเพียงครึ่งเดียวของที่เป็นอยู่
2. ความชัดเจนจากแหล่งข้อมูลตั้งแต่สองแหล่งขึ้นไป เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลได้รับทราบนโยบายบริษัทให้ว่าจ้างวิศวกรที่มีความสามารถสูงที่สุดเท่าที่จะได้ ขณะเดียวกันประธานบริษัทก็พยายามบีบบังคับให้ฝ่ายบุคคลรับเฉพาะวิศวกรที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเดียวกับตนเองเท่านั้น

3. ความขัดแย้งในตัวคนทำงานเอง เช่น คนทำงานที่โดยปกติเป็นคนให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลผลิตที่คนรับผิดชอบมากที่สุด ได้รับคำสั่งให้ลดคุณภาพผลผลิตเพื่อเร่งผลิตให้ทันภายในกำหนดเวลา

4. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทของคนทำงาน เช่น คนทำงานคนหนึ่งในฐานะกรรมการกำหนดงบประมาณ จะต้องรับผิดชอบลดค่าใช้จ่ายขององค์กรให้เหลือน้อยที่สุด ขณะที่คนทำงานคนเดียวกันนี้ในฐานะผู้จัดการฝ่ายจะต้องรับผิดชอบจัดหาอุปกรณ์ใหม่ให้แก่ฝ่ายของตนเป็นการด่วน

5. ความขัดแย้งเมื่อบทบาทมีมากเกินไป เช่น เมื่อพนักงานขายมีนัดกับลูกค้าสำคัญเข้าวันจันทร์ที่เชียงใหม่ ขณะที่ลูกค้าอีกคนหนึ่งก็ต้องการพบตัวเขาค่วนในช่วงสายของวันจันทร์เดียวกันที่สงขลา

1.1.2 ลักษณะงาน งานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพอใจในงานมากกว่าเพราะการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จประสบผลจะนำมาซึ่งความพอใจในงาน คนทำงานมักพอใจเมื่อรู้สึกว่างานนั้นเรียกร้องบางสิ่งบางอย่างจากเขา หรือทำให้เขาต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมากนอกจากนี้ ยังเป็นที่สังเกตว่างานที่ท้าทายจะทำให้คนทำงานรู้สึกผูกพันกับงานมากขึ้นด้วย

ลักษณะงานที่ตรงกันข้ามกับงานท้าทายคืองานที่น่าเบื่อหน่าย การศึกษาหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่างานที่น่าเบื่อหน่ายสามารถนำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูงและซึ่งอาจแสดงผลในรูปของการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

สำหรับงานที่มีการกำหนดมาตรฐานงานไว้แน่นอนและงานที่มีการแบ่งความรับผิดชอบตามความชำนาญเฉพาะด้านนั้น จากการศึกษาพบว่างานที่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานและไม่แบ่งความรับผิดชอบตามความชำนาญเฉพาะด้าน ระดับความพอใจของคนทำงานจะต่ำเพราะเขาไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรหรือทำอย่างไร แต่หากมีการแบ่งความรับผิดชอบตามความชำนาญมากเกินไปหรือมีการกำหนดมาตรฐานงานจนเข้มงวดเกินไป ก็จะเกิดสภาพการณ์ซ้ำซากจำเจทำให้คนทำงานเบื่อหน่าย ความพอใจในงานจะมีระดับต่ำเช่นเดียวกัน

1.1.3 อัตราค่าจ้าง การจัดการแนววิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับค่าจ้างมาก ในฐานะเป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานซึ่งคือ “มนุษย์เศรษฐกิจ” มีความกระตือรือร้น แต่หลังจากการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น ความสำคัญของค่าจ้างลดลงไปมาก คนทำงานถูกมองเป็น “มนุษย์สังคม” มิใช่มนุษย์เศรษฐกิจอีกต่อไป บทบาทของกลุ่มทำงานและกลุ่มเพื่อนแบบไม่เป็นทางการมี

ความสำคัญมากขึ้นในช่วงนี้มากจนอาจทำให้คนทำงานสละผลตอบแทนในรูปเงิน เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของกลุ่มด้วยซ้ำไป

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทนในรูปเงินเปลี่ยนแปลงไป นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรให้ความสำคัญกับเงินมากขึ้น โดยให้ความเห็นว่าอัตราค่าจ้างมีความหมายต่อความเท่าเทียมกันในสังคมของคนทำงาน คนทำงานมักจะเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับในกลุ่มอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกับเขาเสมอ เมื่อเห็นว่ามีค่าจ้างที่ต่ำกว่าก็เกิดความพอใจแต่หากเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่น ก็จะเกิดความไม่พอใจ กระนั้นก็ตามความสำคัญของตัวแปรนี้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความหมายของเงินด้วย สำหรับบางคนเงินมีความสำคัญเพราะทำให้เขามีหน้ามีตา มีชื่อเสียงในสังคม ดังนั้นสำหรับคนเหล่านี้อัตราค่าจ้างจะมีความสำคัญต่อเขามากกว่าคนที่มองเห็นว่าเงินเป็นเพียงส่วนประกอบทางวัตถุนิตหนึ่ง ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความเกียรติยศชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีในสังคมของเขาแต่ประการใด

แต่ไม่ว่าจะเป็นคนทำงานประเภทใดก็ตาม จำนวนเงินค่าจ้างที่เพียงพอให้สามารถสนองความต้องการพื้นฐานส่วนตัวและครอบครัวได้ จะทำให้เขาพอใจมากกว่าจำนวนเงินค่าจ้างที่น้อยจนทำให้ไม่สามารถทำให้ความต้องการพื้นฐานได้รับการสนองตอบ

นอกจากนี้ สถานการณ์เศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ ยังอาจมีผลกระทบต่อความพอใจในอัตราค่าจ้างได้ สถานการณ์เงินเฟ้ออาจทำให้คนทำงานมีระดับความพอใจในอัตราค่าจ้างต่ำลงไม่ว่าเราจะได้รับค่าจ้างในระดับสูงสักเพียงใดก็ตามยังต้องเกี่ยวข้องกับ

1.2 ปัจจัยองค์กรกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ โครงการองค์กรและลักษณะการควบคุมงาน ดังนี้

1.2.1 โครงสร้างขององค์กร ความสำคัญของโครงสร้างขององค์กรต่อความพอใจในงานสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้คือ

1.2.1.1 ความพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อคนทำงานอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น นักบริหารระดับสูง

1.2.1.2 คนทำงานในตำแหน่งงานหลักมักมีความพอใจในงานมากกว่าคนทำงานในลักษณะงานช่วยอำนวยความสะดวก

1.2.1.3 คนทำงานที่อยู่ในหน่วยย่อยขนาดใหญ่ มักมีความพอใจในงานน้อยกว่าคนทำงานที่อยู่ในหน่วยย่อยขนาดเล็ก

1.2.1.4 ลักษณะสายการบังคับบัญชาไม่ว่าจะสูงหรือแบนราบไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจงานมากกว่าระดับความมีส่วนร่วมในงานของคนทำงาน

1.2.2 ลักษณะการควบคุมงาน พฤติกรรมในการควบคุมของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานของคนทำงาน อย่างไรก็ตามก็ยังไม่มีการศึกษาวิจัยใดชี้ให้เห็นอย่างแน่ชัดว่าปัจจัยใดเป็นเหตุปัจจัยใดเป็นผลกันแน่ พฤติกรรมในการควบคุมนำมาซึ่งความพอใจหรือความพอใจในงานของคนทำงาน นำมาซึ่งพฤติกรรมการควบคุมที่แสดงถึงความห่วงใยอาทรของหัวหน้างาน แต่โดยทั่วไปหัวหน้างานที่คอยคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใยมักสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ การศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพซึ่งถือค่านิยม ลักษณะการ ความต้องการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและปัจจัยด้านความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความชำนาญ เป็นต้น มีข้อสังเกตว่าปัจจัยเหล่านี้มิได้กำหนดระดับความพอใจในงานโดยตรง แต่จะเป็นตัวตัดสินว่าส่วนประกอบส่วนใดของงานน่าพอใจหรือไม่น่าพอใจเท่านั้น

ประเด็นสำคัญที่ควรจะต้องกล่าวถึงมากกว่าก็คือ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของคนทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน โดยเฉพาะเมื่อการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องกับประเด็นที่คนทำงานเคยคุ้นหรือมีความรู้ความชำนาญอยู่บ้าง การมีส่วนร่วมนี้หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง นั่นคือฝ่ายบริหารได้นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในระดับสูงขึ้นไปอีก อย่างไรก็ตามก็ควรระวังอยู่บ้าง เพราะการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากเกินไปอาจทำให้เกิดทัศนคติในทางลบได้ เพราะมนุษย์ย่อมต้องการถูกควบคุมบ้างหรืออย่างน้อยก็ไม่ต้องมารับรู้ปัญหาทุก ๆ ปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญ

### การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) มาจากคำว่า Movere ในภาษาละติน แปลว่า การเคลื่อนไหว (Move) การจูงใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของคนที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหว พฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น นักวิชาการบางท่านให้ความหมายของคำว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดันภายในที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน เช่น เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn) ได้ให้ คำนิยามว่า "Motivation is a term that describes forces within the individual that account for the level, direction and persistence of effort expended at work." (ราณี อธิชัยกุล. 2543 : 239)



สุพิน เกชาคุปต์ (2545 : 94) กล่าวว่า การจูงใจ คือ การสร้างพลังใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่ผู้จูงใจปรารถนาโดยไม่ใช้การครอบงำหรือการบังคับ การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน คือ

1. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอาจทำได้โดยให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการหลีกเลี่ยงงานลดน้อยลง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน
3. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน
4. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ สุพิน เกชาคุปต์ (2545 : 35) ยังได้กล่าวไว้ในบทความการเข้าหน้าที่สัมพันธ์ในระบบราชการอีกว่า การจูงใจใครก็ตาม สิ่งแรกเราต้องรู้ว่าเขาต้องการอะไร ความต้องการนี้เรียกว่า แรงจูงใจ ในทฤษฎีทางจิตวิทยาเชื่อว่าจิตเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือการกระทำ และพฤติกรรมคือ การกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อแสวงหาสิ่งที่มาตอบสนองความต้องการของตน โดยธรรมชาติมนุษย์ทุกคนมีความต้องการทั้งทางกายและทางจิตใจ ความต้องการทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและสุขภาพที่แข็งแรงซึ่งรวมเรียกว่าปัจจัยสี่ ความต้องการขั้นต่อไปคือ ความต้องการมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย สำหรับความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกดี ๆ เช่น ความรักจากผู้คนรอบข้าง ครอบครัว เพื่อน นาย ลูกน้อง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับต้นหรือผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำทั่ว ๆ ไป สิ่งที่ต้องการมากที่สุด คือสิ่งจูงใจทางการเงินอันเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการทางกาย สำหรับผู้ที่ทำงานระดับสูงหรือประเภทใช้วิชาชีพ ซึ่งจะได้รับ การตอบสนองความต้องการทางกายแล้ว สิ่งจูงใจหลัก ได้แก่ ความต้องการด้านการยอมรับนับถือการทำงานที่มีความหมาย การประสบความสำเร็จ การพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจมากกว่าทางกาย

การจูงใจในระบบราชการก็เช่นกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของข้าราชการ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ และนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในภาวะที่ระบบราชการกำลังปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นองค์กรยุคใหม่ ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารแนวใหม่ การใช้อำนาจ คำสั่ง การบังคับ การลงโทษ จะเป็นมาตรการทางลบไม่ใช่เครื่องมือที่เหมาะสมอีกต่อไป แต่การสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลประเภทใหม่ ๆ อย่างเหมาะสมจะเป็นเครื่องมือของการบริหารยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะรางวัลที่ตอบสนองความต้องการทางจิตใจโดยคำนึงถึงกระบวนการให้ที่ ต้องมีความเป็นธรรมในความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร

การสร้างแรงจูงใจนี้จึงสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกท่านได้ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานนอกจากที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว ยังมีกล่าวไว้ในแนวคิดของ สเตมเปอร์ (Robert G. Stemper) (ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. 2539 : 197) ซึ่ง สเตมเปอร์ ให้ทรรศนะว่า สิ่งที่สำคัญที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การต้องการมีอยู่ 8 ข้อ ได้แก่

1. นันทนาการและเวลาว่าง (Recreation and Leisure Time) เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา อาจทำให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดความเครียดได้จึงควรให้เขามีเวลาว่างเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและนันทนาการบ้าง

2. ความก้าวหน้า (Advancement) ผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน จึงจำเป็นต้องสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เท่าเทียมกันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. ความมีเกียรติ (Dignity) ผู้ปฏิบัติงานต้องการความภูมิใจในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่

4. สภาพการทำงานที่ดี (Working Condition) หมายถึง ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพอนามัยของพนักงานผู้ให้บริการตลอดจนความสะดวกสบายในการทำงาน

5. การยอมรับ (Recognition) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการการยอมรับในสิ่งที่พวกเขาคิดสิ่งที่พวกเขาทำ จึงจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างจริงจัง

6. ความมั่นคง (Security) ผู้ปฏิบัติงานทุกคนล้วนแต่ต้องการความมั่นคงในอาชีพการงานเมื่อใดก็ตามที่พวกเขา รู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในอาชีพการงาน การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีปัญหาตามไปด้วย

7. โอกาสเข้าถึงการจัดการ (Accessibility to Management) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

8. ความสำเร็จในการทำงาน (Accomplishment) คือ มีโอกาสเห็นและชื่นชมกับความสำเร็จของงานเป็นช่วงเวลาพิเศษในชีวิตการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสิ่งที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน เป็นต้น
2. ความปลอดภัยจากอันตราย เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกองค์การ เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยอมรับ ความมีเกียรติ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เช่น ความสำเร็จของงาน เป็นต้น
6. ความรับผิดชอบและโอกาสการเข้าถึงการจัดการ
7. ความก้าวหน้าในงาน
8. การบังคับบัญชาที่ดี
9. เนื้องานที่เหมาะสม
10. การมีนันทนาการและเวลาว่าง
11. ความมั่นคงในงาน
12. นโยบายการบริหารขององค์กรที่ดี

### ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีปัจจัยใดบ้างนั้นส่วนหนึ่งสามารถศึกษาได้จากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

**ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ค (Frederick Herzberg)**

สมยศ นาวิการ. (2543 :376-378) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยว่าเป็นทฤษฎีที่ เฮอรัชเบอร์ค ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานและความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยบำรุงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

**1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาบให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

**2. ปัจจัยบำรุงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง** ปัจจัยที่จะบำรุงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่าเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือคนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูงหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ เฮิร์ชเบอร์ก ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค่าจูง ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบบุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค่าจูงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเคอริค เฮิร์ชเบอร์ก กล่าวถึงปัจจัยจูงใจว่ามาจากตัวพนักงานไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงานและปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ราณี อธิษชัยกุล. (2543 : 251 – 252) ได้ให้รายละเอียดเพื่อให้ผู้บริหารควรพิจารณาเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรพัฒนาตรวจแก้ไขปัจจัยที่ส่อเค้าว่า จะก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือกำจัดปัจจัยเพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การพิจารณาจ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสม เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้อหา (Job Content) เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงานการยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น เพื่อเพิ่มโอกาสของการเกิดความพอใจให้สูงขึ้นผู้บริหารจึงสามารถจูงใจของผู้ปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจ จากการลงทุนที่เกี่ยวกับปัจจัยอ้อมๆ เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้น เป็นต้น ตรงกันข้าม ผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งที่เนื้อหาเพื่อจูงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของพนักงานหรือโอกาสการพัฒนาพนักงาน การเพิ่มความสำคัญของงานถือได้ว่าเป็นหน้าที่ของการบริหารที่ต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวและให้เกิดผลดีต่อทัศนคติของพนักงานในระยะยาวด้วยทฤษฎีของเฮอรัลด์ เออร์ลิ่ง เป็นแนวทางการเพิ่มความสำคัญของงานว่าสามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

#### ทฤษฎีลำดับความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการดำรงชีวิต อยู่ต่อไปหรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) ความต้องการด้านการเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth) ซึ่งเนตต์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 95-96) ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

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

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness : R) คือ ความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่น ในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

#### ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม เอช มาสโลว์ Abraham H. Maslow

เดสเลอร์ (Dessler. 2004 : 288 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน 2543 : 300) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ ว่าได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่าง

อื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ไปสู่ความต้องการอื่นต่อไป โดยที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจส่วน ความต้องการใดที่ไม่ได้รับการตอบสนองหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความคับข้องใจและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Needs) เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางกายเป็นความต้องการลำดับที่สอง จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายและความปลอดภัย หรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต
3. ความต้องการด้านสังคม (Social Belonging Needs) เป็นความต้องการลำดับสาม ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้น ภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและรับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ เป็นเสรีภาพและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากนึกอยากจะเป็นอยากจะได้ แต่ยังไม่สามารถแสวงหาได้ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิด หรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวังและอาจเป็นไปได้ยาก หากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้จะได้รับ การยกย่องว่าเป็น บุคคลพิเศษ

ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ “ความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองก่อนและเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป” ดังนั้น ผู้บริหารพึงตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้ถูกระดับโดยพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สุปิน เกษาคูปต์ (2545 : 94 - 95) ที่กล่าวไว้ว่า การจูงใจ คือ “การสร้างพลังใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่ผู้จูงใจปรารถนา โดยไม่ใช้การครอบงำหรือการบังคับ การจูงใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของคนที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน คือ

1. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อาจทำได้โดยให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการหลีกเลี่ยงงานลดน้อยลง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน

3. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่ม หรือทีมงาน

4. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### **ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)**

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนตามแนวคิดของวรูมได้กำหนดว่าความต้องการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม วรูมได้กำหนดจุดแข็งของการจูงใจไว้ว่า ความคาดหวังในระดับที่บุคคลปรารถนาทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 97-98) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ว่าเป็นการคาดหวังในคุณค่าหรือผลลัพธ์ของการกระทำบุคคล ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมในรางวัลที่มีคุณค่าตามที่คาดหวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

V : Valence คือ ความพึงพอใจ

I : Instrumentality คือ สื่อ เครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E : Expectance คือ ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ



จากทฤษฎีทั้งหมดที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าทุกทฤษฎีนั้นเนิ่นแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนย่อมมีความคาดหวังใน สิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันด้วย หากความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่ได้ คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและจะส่งผลทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนบุคคลที่ความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังได้รับการปฏิเสธ หรือไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้ เกิดความไม่พึงพอใจส่งผลทำให้ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้การ ทำงานขาดประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสิ่งที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะ สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน เป็นต้น
2. ความปลอดภัยจากอันตราย เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ บุคคลนอกองค์กร เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยอมรับ ความมีเกียรติ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เช่น ความสำเร็จของงาน เป็นต้น
6. ความรับผิดชอบและ โอกาสการเข้าถึงการจัดการ
7. ความก้าวหน้าในงาน
8. การบังคับบัญชาที่ดี
9. เนื้องานที่เหมาะสม
10. การมีนันทนาการและเวลาว่าง
11. ความมั่นคงในงาน
12. นโยบายการบริหารขององค์กรที่ดี

แนวคิดของ มิลตัน แอล ปลัม เจมส์ ซี เนย์เลอร์ (Milton L. Blum James C. Naylor)

เนย์เลอร์ (Naylor 1994 : 154 ; อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล. (2543 : 253 – 254) ได้

กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของลูกจ้างเป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่าง ๆ ตาม ความรู้สึกในวงแคบทัศนคติต่าง ๆ ของลูกจ้างเหล่านี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบ ต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมากได้แก่

1. ค่าจ้าง
2. การควบคุมดูแล
3. ความแน่นอนในการจ้าง

4. สภาพการทำงาน
  5. โอกาสก้าวหน้า
  6. การยอมรับในความสามารถ
  7. การประเมินผลการทำงานที่ยุติธรรม
  8. ความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ในงาน
  9. การชำระสะสางความทุกข์ให้ได้ทันที
  10. นายจ้างให้ความยุติธรรมและอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับที่กล่าวมานี้
- นอกจากนี้ ยังมีวิธีการที่ทำให้เราเข้าใจถึงความพึงพอใจในงานอื่น ๆ อีก เช่น มี

องค์ประกอบทางด้านลูกจ้างที่ทำให้มีความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุของลูกจ้าง สุขภาพ ระดับ อารมณ์ ความปรารถนาต่าง ๆ ระดับแรงบันดาลใจ ความสัมพันธ์ในครอบครัว สถานภาพทาง สังคม ผลทางด้าน นันทนาการ กิจกรรมในองค์การทางด้านสภาพแรงงาน การเมืองหรือทางสังคม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วน ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะ (Specific Job Factors) ลักษณะประจักษ์ของแต่ละบุคคล (Individual Characteristics) และความสัมพันธ์กับกลุ่มที่มีอยู่ภายนอกงาน (Group Relationships the Outside)

ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่าง ๆ ต่องานที่ลูกจ้างทำอยู่ต่อองค์ ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตทั่วไป ส่วนทัศนคติของลูกจ้างนั้นเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อองค์ประกอบเฉพาะที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ในทางใดทางหนึ่งมากกว่า แสดงออกหลายทาง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นหลักในการวัด ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

### หลักการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

รัฐทุกรัฐทั่วโลกมีการเก็บภาษีอากรจากประชาชน โดยประชาชนในรัฐนั้นไม่ว่าจะเป็น บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลย่อมเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐทั้งสิ้น ประเทศไทยก็ เช่นเดียวกันมีการจัดเก็บภาษีอากรมากมายหลายประเภท อาทิเช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษี เงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น จึงควรมีการศึกษาถึงเรื่องภาษีอากร อย่างน้อยก็เพื่อเปิด โอกาสให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ได้ทราบและเข้าใจรายละเอียดของภาษีอากร อันจะช่วยให้ผู้มี หน้าที่เสียภาษีอากร ได้ตระหนักถึงความสำคัญและไม่หลีกเลี่ยงภาษีอากรได้อีกทางหนึ่ง

### ความหมายของภาษีอากร

เมื่อกล่าวถึงภาษีอากร ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายแต่ทุกความหมายก็มีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีเช่นเดียวกัน ดังที่ ประเทือง ช่างสลัก (2546 : 23) ได้กล่าวถึงภาษีอากรไว้ว่า ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายกรหรือประชาชนและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่มีผลตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากรนั้น อย่างไรก็ตามคำนิยามดังกล่าวก็ไม่ได้ครอบคลุมถึงทุกอย่างที่ถือเป็นภาษีอากรทั้งหมด อาจเรียกว่าการให้ความหมายดังกล่าวเป็นการให้ความหมายอย่างแคบ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากรบางอย่าง เช่น ภาษีรังนก นั้นก่อให้เกิดผลประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี เพียงแต่ผลตอบแทนที่ได้รับนั้นมีสัดส่วนมากกว่าภาษีอากรที่ต้องเสียโดยไม่อาจเทียบสัดส่วนกันได้ เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่า “ภาษีอากร” จะพบว่า ความหมายของภาษีอากรนั้นมีลักษณะสอดคล้องกัน 3 ประการ กล่าวคือ

1. ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะที่มาจากภาษีอากรที่รัฐใช้อำนาจบังคับจัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าวจึงไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ
2. ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรงหรือพิเศษเฉพาะตัว เพราะภาษีที่จ่ายไปนั้นไม่ได้พิจารณาจากสัดส่วนของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ
3. ลักษณะถาวร หมายถึง ผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐโดยไม่อาจเรียกคืนภาษีที่ชำระไป ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของมหาชนเป็นหลัก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบังคับจัดเก็บจากประชาชนโดยที่ประชาชนเหล่านั้นไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาโดยตรงหรือพิเศษเฉพาะกลุ่ม ทั้งนี้โดยมุ่งหวังไปที่ประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ดังนั้นการจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นไปในลักษณะถาวร โดยประชาชนผู้เสียภาษีไม่อาจเรียกคืนภาษีที่จัดเก็บอย่างถูกต้องแล้วจากรัฐได้

### วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

รัฐจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์สำหรับประชาชนในรัฐเอง ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวถือเป็นวัตถุประสงค์หลักในการที่รัฐจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน อย่างไรก็ตามยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่รัฐนำมาตราการจัดเก็บภาษีอากรมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่รัฐดำเนินการไว้ เราจึงอาจสรุปวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. หารายได้แก่รัฐ เนื่องจากรัฐมีค่าใช้จ่ายในกิจการต่าง ๆ อันเป็นไปเพื่อสาธารณประโยชน์ในรัฐ อาทิเช่น การดำเนินการด้านสาธารณสุขปลอดภัยต่าง ๆ ตลอดจนการรักษาความมั่นคง

ของรัฐ ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนในรัฐนั้นถือเป็นรายได้หลักที่รัฐได้รับ

2. กระจายรายได้ เนื่องจากประชาชนทุกคนในรัฐล้วนแต่มีความสามารถในการหารายได้ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยกระจายรายได้ของประชาชน รัฐจึงกำหนดอัตราภาษีตามความสามารถของผู้มีหน้าที่เสียภาษี กล่าวคือ ประชาชนผู้มีรายได้มากย่อมถูกจัดเก็บภาษีอากรในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้มีรายได้น้อย

3. รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เห็นได้ชัดเจนในช่วงการฟื้นฟูสภาพทางเศรษฐกิจในช่วงปี พ.ศ. 2543-2546 เนื่องจากเป็นช่วงภาวะเศรษฐกิจซบเซา ประสบกับปัญหามากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีจำนวนประชาชนว่างงานค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้รัฐจึงใช้มาตรการทางภาษีอากรมาช่วยรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจไว้ อาทิเช่น มีการลดอัตราภาษีบางชนิด เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนมีการกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับบุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้แต่มีรายได้ไม่เกิน 80,000 บาท ในปีภาษี 2546 นี้ เป็นต้น ซึ่งมาตรการเหล่านี้มีส่วนกระตุ้นให้เศรษฐกิจดีขึ้นอันเป็นการช่วยเหลือรัฐในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้อีกทางหนึ่ง

4. ส่งเสริมธุรกิจการค้า อาทิเช่น หากรัฐต้องการจะส่งเสริมธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งเพื่อส่งออกอันจะช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประชาชนในรัฐเอง รัฐก็อาจกำหนดอัตราภาษีศุลกากรสำหรับการส่งออกสินค้าที่ผลิตได้จากธุรกิจนั้นในอัตราที่ต่ำลง หรืออาจกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษีส่งออกสำหรับสินค้าดังกล่าวข้างต้นก็ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจการค้าประเภทนั้น

5. ควบคุมการบริโภคของประชาชน เนื่องจากสินค้าอุปโภคบริโภคบางอย่างเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีพของประชาชน อาทิเช่น สุรา บุหรี่ เป็นต้น ดังนั้นรัฐจึงกำหนดให้สินค้าเหล่านี้ต้องเสียภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสียอยู่แล้ว เพื่อแสดงให้เห็นว่าหากประชาชนจะบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยเหล่านี้ก็ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น อันเป็นการควบคุมการบริโภคของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง

6. สนองนโยบายบางอย่างของรัฐ อาทิเช่น นโยบายในการควบคุมจำนวนประชาชนของรัฐ เห็นได้จากการกำหนดให้มีการนับจำนวนบุตรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้เพื่อนำไปพิจารณาหักค่าลดหย่อนในการเสียภาษีดังกล่าวหรือนโยบายในการส่งเสริมการศึกษาที่ให้บุตรที่อยู่ในเกณฑ์ที่บุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะสามารถหักลดหย่อนได้นั้นสามารถหักลดหย่อนได้เพิ่มขึ้นจากเดิม หากบุตรดังกล่าวกำลังศึกษาอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น

### ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

การจัดเก็บภาษีอากรเป็นงานหลักที่สำคัญของกรมสรรพากร เพื่อนำรายได้ดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาประเทศ กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2548 : 1-2) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาษีอากรว่า ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดให้ประชาชนผู้ที่มีรายได้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรเพื่อนำรายได้จากภาษีอากรไปพัฒนาประเทศ หลักภาษีอากรที่ดีนั้นมีหลักที่ควรคำนึงถึงเพื่อให้ประชาชนมีความสนใจในการเสียภาษีอากร และให้กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีความเป็นธรรม ประชาชนควรมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐบาลโดยพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับ เนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล
2. มีความแน่นอนและชัดเจน ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่ายและเป็น การป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจโดยมิชอบ
3. มีความสะดวก วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากร ควรต้องคำนึงถึง ความสะดวกของผู้เสียภาษีอากร
4. มีประสิทธิภาพ ประหยัดรายจ่ายของผู้จัดเก็บและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ทำให้ จัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด
5. มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ พยายามไม่ให้มีการเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อ การทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด
6. อำนวนรายได้ สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ มีรายได้เพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการตามหน้าที่ของรัฐบาล
7. มีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ชาตรี ตันติวานิชกิจ และสุภรัตน์ ควณิกุล. (2547 : 47-55) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการ จัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น มีหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญคือ หลักความเป็นธรรม หลักความ แน่นนอน หลักความเป็นกลาง หลักอำนวนรายได้ หลักความยืดหยุ่น และหลักประสิทธิภาพในการ บริหาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. หลักความเป็นธรรม

##### 1.1 หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์

เป็นระบบภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีอากรทุกคนต้องเสียภาษีอากรคนละเท่า ๆ กัน จำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีแต่ละรายจะต้องเสีย จะมีค่าเท่ากับรายจ่ายทั้งหมดของรัฐบาลหารด้วย จำนวนผู้เสียภาษี ในสภาพความเป็นจริงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีแต่ละคนมิได้เท่าเทียมกัน

ดังนั้นการจัดเก็บภาษีตามหลักนี้จึงก่อให้เกิดข้อบกพร่องในการเสียภาษีและได้มีการยกเลิกหลักการนี้แล้ว

### 1.2 หลักความเป็นธรรมสัมพันธ

พิจารณาจากจำนวนภาษีที่ได้เสียไปเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากรัฐบาลหรือเปรียบเทียบกับความสามารถในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละราย ดังนั้นการจัดเก็บภาษีตามหลักความเป็นธรรมสัมพันธจึงแบ่งออกได้เป็นสองหลักย่อย คือ หลักผลประโยชน์ (Benefit Principle) โดยเก็บจากผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการใด ๆ ของรัฐ จะต้องเป็นผู้เสียภาษีเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้าหรือบริการเหล่านั้นตามสัดส่วนหรือขนาดของประโยชน์ที่ตนได้รับ เช่น ภาษีการใช้ถนน (Road User's Tax) ค่าธรรมเนียมผ่านทาง หรือค่าใบอนุญาตทำการต่าง ๆ เป็นต้น และหลักความสามารถในการเสียภาษี (Ability-to-Pay Principle) วัดจากทรัพย์สิน รายได้ หรือการใช้จ่ายของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์กำหนดจำนวนภาษีที่ต้องเสีย กล่าวคือ ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีมากก็ต้องเสียภาษีให้กับรัฐมากน้อยตามขนาดความสามารถในการเสียภาษีของตน

2. **หลักความแน่นอน** ภาษีอากรที่เรียกเก็บนั้นควรจะต้องมีความชัดเจนแน่นอนในแง่ของบุคคลผู้เสียภาษี ฐานที่จะนำมาใช้คิดคำนวณภาษี อัตราภาษีที่เกี่ยวข้อง กำหนดเวลาที่จะต้องเสียภาษีและวิธีการชำระภาษี มีความชัดเจนในวิธีปฏิบัติ ระบบการภาษีอากรที่มีความแน่นอนและชัดเจนจะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรได้ดีขึ้น

3. **หลักความเป็นกลาง** ระบบภาษีอากรที่ดีตามหลักความเป็นกลาง หมายถึง ระบบภาษีอากรที่มีโครงสร้างเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุด กล่าวคือ ภาษีอากรจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงหรือกระทบ กระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันผลิตสินค้าและบริการของผู้ผลิต ตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด

4. **หลักอำนาจรายได้** ภาษีอากรที่ดีควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล ประกอบด้วยภาษีอากรน้อยประเภท แต่ภาษีอากรแต่ละประเภทสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลได้สูงทั้งในปัจจุบันและเมื่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ควรมีลักษณะเป็นภาษีอากรที่มีฐานกว้าง ครอบคลุมจำนวนผู้เสียภาษีอากรจำนวนมาก ฐานภาษีที่ใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีอากรแต่ละรายจะต้องมีขนาดใหญ่ อัตราภาษีที่ใช้เป็นอัตราภาษีลักษณะก้าวหน้า เมื่อฐานภาษีมีขนาดใหญ่ขึ้นจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้ภาษีอากรมากขึ้น ในสัดส่วนที่สูงกว่าการขยายตัวของฐานภาษี

5. **หลักความยืดหยุ่น** ระบบภาษีอากรที่ดีจึงควรเป็นระบบช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วย กล่าวคือภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่นหรือปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างภาษีอากรที่จะมีลักษณะยืดหยุ่นตามความหมายข้างต้นได้ โดยทั่วไปจะเป็นโครงสร้างภาษีที่มีอัตราภาษีแบบก้าวหน้า

6. **หลักประสิทธิภาพในการบริหาร** ระบบภาษีอากรที่ดีต้องเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Collection Cost) น้อยที่สุด แต่ได้ภาษีมากที่สุด

**ประเภทภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร** กรมสรรพากร. (2549 : 100 - 103) กฎหมายภาษีอากรที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันสำหรับประเทศไทยนั้น คือ ประมวลรัษฎากร ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง โดยภาษีอากรที่มีอยู่ตามประมวลรัษฎากรที่ใช้กันในปัจจุบันนั้นแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ใหญ่ ๆ ดังนี้ ภาษีเงินได้ อันประกอบด้วย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ เพื่อให้เข้าใจถึงความหมายและลักษณะสำคัญของภาษีอากรแต่ละประเภทที่มีใช้กันอยู่ตามประมวลรัษฎากรในปัจจุบัน กรมสรรพากร. (2540 : 5) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของภาษีอากรแต่ละประเภทไว้ดังต่อไปนี้

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะ อย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ 1) บุคคลธรรมดา 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง ตามกฎหมายเงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง เงินได้ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีใด ๆ หรือเงินได้ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ได้แก่ 1) เงิน 2) ทรัพย์สินซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง 3) ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน 4) เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้ 5) เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

**ภาษีเงินได้นิติบุคคล** เป็นภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีหลักการจัดเก็บที่สำคัญ ๆ โดยลำดับดังนี้ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และหมายความรวมถึงนิติบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้วย ดังนี้

บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล มีดังนี้

1. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ได้แก่ บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน
2. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในประเทศไทยก็ต่อเมื่อเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้
  - 2.1 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศนั้น เข้ามากระทำการในประเทศไทย (มาตรา 66 วรรคแรก แห่งประมวลรัษฎากร)
  - 2.2 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศนั้น กระทำการในที่อื่น ๆ รวมทั้งในประเทศไทย (มาตรา 66 วรรคสอง แห่งประมวลรัษฎากร)
  - 2.3 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศนั้น กระทำการอื่น ๆ รวมทั้งในประเทศไทยและกิจการที่กระทำนั้นเป็นกิจการขนส่งระหว่างประเทศ (มาตรา 67 แห่งประมวลรัษฎากร)
  - 2.4 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศนั้น มิได้ประกอบกิจการในประเทศไทย แต่ได้รับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (2) (3) (4) (5) หรือ (6) ที่จ่ายจากหรือในประเทศไทย (มาตรา 70)
  - 2.5 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศ ที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในประเทศไทย ตามมาตรา 76 วรรคสอง และมาตรา 76 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ได้จำหน่ายเงินกำไรหรือเงินประเภทอื่นที่กันไว้จากกำไร หรือถือได้ว่าเป็นเงินกำไรออกไปจากประเทศไทย (มาตรา 70 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร)
  - 2.6 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่างประเทศนั้น มิได้เข้ามาทำกิจการในประเทศไทยโดยตรง หากแต่มีลูกจ้างหรือผู้ทำการแทนหรือผู้ทำการติดต่อ ในการประกอบกิจการในประเทศไทย ซึ่งเป็นเหตุให้ได้รับเงินได้หรือผลกำไรในประเทศไทย (มาตรา 76 ทวิ)
3. กิจการซึ่งดำเนินการเป็นทางค้า หรือหากำไร โดย
  - 3.1 รัฐบาลต่างประเทศ
  - 3.2 องค์การของรัฐบาลต่างประเทศ



3.3 นิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

4. กิจการร่วมค้า (Joint Venture) ได้แก่ กิจการที่ดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไร ระหว่างบุคคลดังต่อไปนี้คือ

4.1 บริษัทกับบริษัท

4.2 บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

4.3 ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

4.4 บริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา

4.5 บริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

4.6 บริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนสามัญ

4.7 บริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับนิติบุคคลอื่น

5. มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้เป็นองค์การหรือสถานสาธารณกุศล

6. นิติบุคคลที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร

**ภาษีมูลค่าเพิ่ม** เป็นภาษีทางอ้อมประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นจากฐานรายจ่ายหรือฐานการบริโภคใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เพื่อใช้แทนการจัดเก็บภาษีการค้า การจัดเก็บภาษีนี้นั้นจะอาศัยหลักฐานสำคัญที่เรียกว่าใบกำกับภาษี ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หรือนิติบุคคลใด ๆ หากมีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการเกินกว่า 1.8 ล้านบาทต่อปี มีหน้าที่ต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน โดยคำนวณภาษีที่ต้องเสียจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ

ผู้ประกอบการที่ไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

1. ผู้ประกอบการที่มีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี
2. ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย
3. ผู้ประกอบการที่ให้บริการจากต่างประเทศ และได้มีการให้บริการนั้นใน

ราชอาณาจักร

4. ผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักรและเข้ามาประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นครั้งคราว ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ( ฉบับที่ 43 ) ฯ ลงวันที่

29 มกราคม พ.ศ. 2536

5. ผู้ประกอบการอื่นตามที่อธิบดีจะประกาศกำหนดเมื่อมีเหตุอันสมควร

ผู้ประกอบการที่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย แต่สามารถขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ กรณีต่อไปนี้

5.1 ผู้ประกอบกิจการ ขายพืชผลทางการเกษตร สัตว์ ไม่ว่ามีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ปุ๋ย ปลาป่น อาหารสัตว์ ยาหรือเคมีภัณฑ์ที่ใช้สำหรับพืชหรือสัตว์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือตำราเรียน

5.2 ผู้ประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการซึ่งไม่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมายและมีรายรับไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี

5.3 การให้บริการขนส่งในราชอาณาจักร โดยอากาศยาน

5.4 การส่งออกของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

5.5 การให้บริการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงทางท่อในราชอาณาจักร

ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นภาษีตามประมวลรัษฎากรประเภทหนึ่ง จัดเก็บจากการประกอบกิจการเฉพาะอย่างแทนภาษีการค้าที่ถูกลบเลิก ภาษีธุรกิจเฉพาะเริ่มใช้บังคับใน พ.ศ.2535 พร้อมกับกับภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะไม่ว่าผู้ประกอบกิจการดังกล่าวจะประกอบกิจการในรูปใดรูปหนึ่งต่อไปนี้

1. บุคคลธรรมดา

2. คณะบุคคลที่มีโชันิติบุคคล

3. กองมรดก

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญ

5. กองทุน

6. หน่วยงานหรือกิจการของเอกชนที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งมิใช่นิติบุคคล

7. องค์กรของรัฐบาล สหกรณ์ และองค์กรอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นนิติบุคคล  
ในกรณี ผู้ประกอบการอยู่นอกราชอาณาจักร ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการประกอบกิจการรวมตลอดถึง ลูกจ้างตัวแทน หรือผู้ทำการแทนซึ่งมีอำนาจในการจัดการแทนโดยตรง หรือโดยปริยายที่อยู่ในราชอาณาจักร เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีร่วมกับผู้ประกอบกิจการดังกล่าวข้างต้น

การประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ การประกอบกิจการดังต่อไปนี้ในราชอาณาจักร โดยกิจการนั้น ไม่ได้รับยกเว้นภาษีธุรกิจเฉพาะ

1. การธนาคาร ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ หรือกฎหมายเฉพาะ
2. การประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์
3. การรับประกันชีวิต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต
4. การรับจำนำ ตามกฎหมายว่าด้วยโรงรับจำนำ
5. การประกอบกิจการ โดยปกติเยี่ยงธนาคารพาณิชย์ เช่น การให้กู้ยืมเงินค้ำประกัน แลกเปลี่ยนเงินตรา ออก เช็ค หรือขายตัวเงิน หรือรับส่งเงินไปต่างประเทศด้วยวิธีต่าง ๆ

ในกรณีที่มีปัญหาว่า กิจการใดเป็นการประกอบกิจการ โดยปกติเยี่ยงธนาคารพาณิชย์ หรือไม่ อธิบดีกรมสรรพากรจะเสนอให้คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีอากรพิจารณากำหนดขอบเขต และเงื่อนไขของการประกอบกิจการดังกล่าวนั้นก็ได้อีก และเมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยภาษีอากรได้วินิจฉัยแล้ว ให้ประกาศคำวินิจฉัยนั้นในราชกิจจานุเบกษา

6. การขายอสังหาริมทรัพย์เป็นทางค้ำหรือหากำไร ไม่ว่าจะอสังหาริมทรัพย์นั้นจะได้อำนาจโดยวิธีใดก็ตาม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามพระราชกฤษฎีกา ฯ (ฉบับที่ 342) พ.ศ.2541 (ใช้บังคับตั้งแต่ 1 มกราคม 2542 เป็นต้นไป)

การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ถือว่าเป็นทางการค้ำหรือหากำไรตามพระราชกฤษฎีกา ฯ ได้แก่การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ต้องจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ดังต่อไปนี้

6.1 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ถือว่าเป็นทางการค้ำหรือหากำไรตามพระราชกฤษฎีกา ฯ ได้แก่ การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ต้องจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้แก่

6.1.1 การขายห้องชุดของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้จดทะเบียนอาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

6.1.2 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นอาคารที่สร้างขึ้นเพื่อขาย รวมถึงการขายที่ดินอันเป็นที่ตั้งของอาคารดังกล่าว

6.1.3 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่เข้าลักษณะตาม 6.1.1, 6.1.2 หรือ 6.1.3 เฉพาะกรณีที่มีการแบ่งขายหรือแบ่งแยกไว้เพื่อขาย โดยได้จัดทำถนนหรือสิ่งสาธารณูปโภคอื่นหรือให้คำสั่งว่าจะจัดให้มีสิ่งดังกล่าว

6.1.4 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ผู้ขายมีไว้ในประกอบการเฉพาะของ บริษัทหรือ ห้างหุ้นส่วนที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล องค์การของรัฐบาล สหกรณ์ และองค์กรอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นนิติบุคคล

6.1.5 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่เข้าลักษณะตาม 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4 และ 6.1.5 ที่ได้กระทำภายในห้าปีนับแต่วันที่ได้อำนาจอสังหาริมทรัพย์นั้น เว้นแต่

6.1.5.1 การขายหรือการถุกเวนคืนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเวนคืน  
อสังหาริมทรัพย์

6.1.5.2 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ได้มาโดยทางมรดก

6.1.5.3 การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นสถานที่อยู่อาศัยอันเป็นแหล่ง  
สำคัญที่ผู้ขายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเป็นเวลาไม่น้อยกว่า  
หนึ่งปีที่นับแต่วันที่ได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์นั้น ในกรณีที่ที่ดินและอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างตาม  
6.1.5.3 ได้มาไม่พร้อมกันกำหนดเวลาห้าปี ให้ถือตามระยะเวลาการได้มาซึ่งที่ดินหรืออาคารหรือสิ่ง  
ปลูกสร้างที่ได้มาภายหลัง

6.1.5.4 การโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในอสังหาริมทรัพย์ โดย  
ไม่มีค่าตอบแทนให้แก่บุตรชอบด้วยกฎหมายของตน แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม

6.1.5.5 การโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในอสังหาริมทรัพย์ทาง  
มรดกให้แก่ทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมซึ่งเป็นทายาทโดยธรรม

6.1.5.6 การโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในอสังหาริมทรัพย์ให้แก่  
ส่วนราชการหรือ องค์การของรัฐบาล โดยไม่มีค่าตอบแทน

6.1.5.7 การแลกเปลี่ยนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองใน  
อสังหาริมทรัพย์กับส่วนราชการหรือองค์การของรัฐบาล เฉพาะในกรณีที่ส่วนราชการหรือองค์การ  
ของรัฐบาลนั้นมิได้มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นอย่างอื่น นอกจากอสังหาริมทรัพย์ที่แลกเปลี่ยนนั้น

หมายเหตุ ผู้มีเงินได้ที่ได้รับเงินได้พึงประเมินจากการขายอสังหาริมทรัพย์  
ตาม 6 ซึ่งได้ถูกหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย และได้เสียภาษีธุรกิจเฉพาะไว้แล้วเมื่อถึงกำหนดยื่นรายการ  
เสียภาษีเงินได้ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องนำเงินได้ดังกล่าว มาคำนวณเป็นเงินได้พึงประเมิน ทั้งนี้เพื่อ  
เป็นการบรรเทาภาระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (พระราชกฤษฎีกาฯ (ฉบับที่ 376) พ.ศ.2544)

7. การขายหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในตลาด  
หลักทรัพย์

8. การประกอบกิจการอื่น ตามกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ดังต่อไปนี้

กำหนดให้กิจการซื้อและขายที่ดินหลักทรัพย์ ที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับ  
หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์เป็นกิจการที่  
อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะ เนื่องจากการประกอบกิจการซื้อหรือขายที่ดินหลักทรัพย์โดยมี  
สัญญาหรือซื้อที่ดินดังกล่าวมีลักษณะอื่นที่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะ (พระราชกฤษฎีกาฯ  
(ฉบับที่ 350) พ.ศ. 2524)

กำหนดให้การประกอบธุรกิจแฟ้มเตอร์ริง เป็นกิจการที่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีธุรกิจ เฉพาะเนื่องจากการประกอบธุรกิจดังกล่าว มีลักษณะคล้ายคลึงกับการให้กู้ยืมเงินที่เป็นการ ประกอบกิจการ โดยปกติเขียนธนาคารพาณิชย์ (พระราชกฤษฎีกาฯ (ฉบับที่ 358) พ.ศ.2542 )

คำว่า "ธุรกิจแฟ้มเตอร์ริง" หมายความว่า ธุรกิจที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการตกลงจะ โอนทรัพย์สินที่จะได้รับจากการชำระหนี้ เนื่องจากการขายสินค้าหรือการให้บริการระหว่างตนกับ ลูกหนี้ของตนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจแฟ้มเตอร์ริง โดยผู้ประกอบธุรกิจแฟ้มเตอร์ริงตกลงจะให้สินเชื่อ ซึ่งรวมถึงการให้กู้ยืมและการทอดรองจ่ายแก่ผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการและรับที่จะดำเนินการ อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- 8.1 จัดให้มีบัญชีทรัพย์สินที่จะได้รับการชำระหนี้
- 8.2 เรียกเก็บทรัพย์สินที่จะได้รับจากการชำระหนี้
- 8.3 รับผิดชอบในหนี้ที่ลูกหนี้ของผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการผิดนัด

**อากรแสตมป์** เป็นภาษีตามประมวลรัษฎากรประเภทหนึ่ง จัดเก็บจากการกระทำ ตราสาร 28 ลักษณะ ตามที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราอากรแสตมป์

ตราสารที่ต้องเสียอากรแสตมป์ คำว่า "ตราสาร" ตามประมวลรัษฎากรหมายถึง เอกสาร ที่ต้องเสียอากรแสตมป์ ตามที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตรา อากรแสตมป์ ซึ่งปัจจุบันนี้มีทั้งหมด 28 ลักษณะตราสาร เช่น ตราสารเช่าที่กับ โรงเรือน เช่าซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ กู้ยืมเงิน ฯลฯ อากร แสตมป์เป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากการกระทำตราสาร โดยคำว่า กระทำ หมายความว่า การลง ลายมือชื่อตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

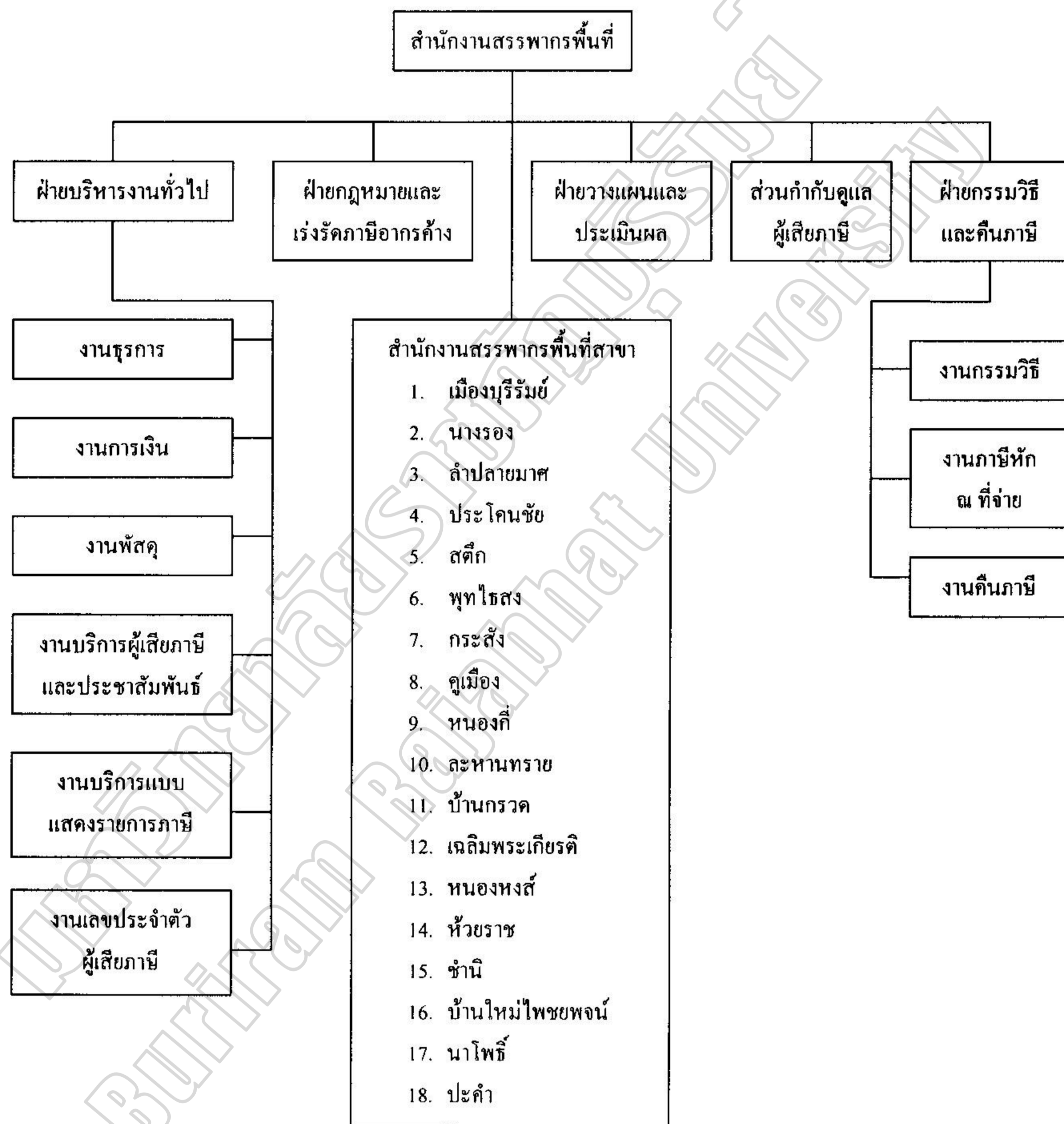
ผู้มีหน้าที่เสียอากรแสตมป์ มีดังนี้

1. บุคคลตามที่ระบุไว้ในช่องที่ 3 ของบัญชีอัตราอากรแสตมป์ เช่น ผู้ให้เช่าผู้โอน ผู้ให้กู้ ผู้รับประกันภัย ฯลฯ
2. ถ้าตราสารทำขึ้นนอกประเทศ ให้เป็นหน้าที่ของผู้ทรงตราสารคนแรกในประเทศ เป็นผู้เสียอากรภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับตราสารนั้น ถ้าหากไม่ได้ปฏิบัติตามความข้างต้น ผู้ทรงคนใดคนหนึ่งต้องเสียอากรแล้วจึงยื่นตราสารเพื่อให้จ่ายเงินรับรอง สลากหลัง โอนหรือถือเอา ประโยชน์ได้ ผู้ทรงตราสารคนใด ได้ตราสารตามความข้างต้นไว้ในครอบครองก่อนพ้นกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับตราสารนั้น จะเป็นผู้เสียอากรก็ได้โดยมีสิทธิไล่เบี้ยจากผู้ทรงคนก่อน ๆ
3. ตัวเงินที่ยื่นให้ชำระเงิน มิได้ปิดแสตมป์บริบูรณ์ ผู้รับตัวจะเสียอากรและใช้สิทธิไล่เบี้ยจากผู้มีหน้าที่เสียอากร หรือหักค่าอากรจากเงินที่จะชำระก็ได้
4. ผู้มีหน้าที่เสียอากรตามที่ระบุไว้ในบัญชีอัตราอากรแสตมป์ อาจตกลงให้คู่กรณีอีก ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสียอากรแทนตนก็ได้ เว้นแต่กรณีตาม 2

### **บริบทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์**

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ตั้งอยู่ที่ 224/15 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปัจจุบันมีข้าราชการทั้งสิ้น 131 คน ลูกจ้าง 19 คน สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 มีสรรพากรพื้นที่ในสังกัดทั้งหมด 8 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ชัยภูมิ อำนาจเจริญ และยโสธร สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดเก็บภาษีอากรในเขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ฝ่ายบริหารงานและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 18 สาขา มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

## โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

### อำนาจหน้าที่

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่ในการบังคับบัญชาดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเป็นระเบียบตามที่ได้รับมอบหมายจากกรมสรรพากร
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่หลัก คือปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีฝ่ายที่ปฏิบัติงานย่อย ดังนี้
  - 2.1 งานธุรการ มีหน้าที่ เกี่ยวกับงานเอกสาร ได้ตอบหนังสือราชการและดูแลด้านข้อมูลของบุคลากร
  - 2.2 งานการเงิน มีหน้าที่ เกี่ยวกับการรับจ่ายและจัดทำเกี่ยวกับงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ
  - 2.3 งานพัสดุ มีหน้าที่ ในการจัดซื้อ จัดหา ซ่อมแซมพัสดุครุภัณฑ์
  - 2.4 งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
  - 2.5 งานเลขประจำตัวผู้เสียภาษี มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี
3. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบ ข้อนหาหรือทางภาษีอากร
4. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่ กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
6. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีหน้าที่ พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ซึ่งแบ่งเป็น 3 ฝ่ายงานย่อย คือ
  - 6.1 งานกรรมวิธี มีหน้าที่ในการดูแลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรมระบบงาน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - 6.2 งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย บันทึกข้อมูลแบบแสดงรายการภาษี ณ ที่จ่าย ตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษี ประมวลผล



6.3 งานคืนภาษี ตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษี ข้อมูลการหักค่าลดหย่อน  
ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี วิเคราะห์แบบคืนภาษี

7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร รับแบบแสดง  
รายการภาษีตรวจแบบขั้นต้น งานด้านการบัญชีและนำเงินส่งคลัง ดำรงและติดตามภาษี ภาษีที่  
จัดเก็บได้แก่ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ  
อากรแสตมป์

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจของ  
กรมสรรพากร ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้ยึดหลักการในการ  
ดำเนินงาน ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของกรมสรรพากร  
ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึงและ  
เป็นธรรม

พันธกิจ คือจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ให้บริการและสร้าง  
ความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม  
สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อ  
กระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์ปี 2548 – 2551 คือ ใช้เทคโนโลยีเป็นแกนผลักดันองค์การ บริการ  
ผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และสำรวจติดตามธุรกิจนอกระบบ  
ภาษี

2. หลักการวัดความสมดุล (Balance Measurement) ได้แก่ ความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผลสำเร็จขององค์กร มีหลักการดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ วัดได้จากการบริการที่ดีและรวดเร็ว ซึ่งจะต้อง  
มี Service Mind คือ ยิ้ม ไหว้ สวัสดิ์ ถามความต้องการของผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือ  
ในทันที ส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ วัดได้จากสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำ  
การพัฒนาพนักงาน การมีอุปกรณ์เครื่องสนับสนุนการทำงานที่ทันสมัย เพียงพอและมีประสิทธิภาพ  
และผลสำเร็จขององค์กร วัดผลการเก็บภาษีได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การสอน (Coaching) การสร้าง  
วินัยแห่งการเรียนรู้ (การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน) การลองปฏิบัติ วิเคราะห์ สังเคราะห์  
ประเมินผลงานชำนาญ เกิดทักษะ (Skill) จัดทำคู่มือ เก็บเข้าฐานข้อมูล ทำ E-Learning ซึ่งเป็นการ

ฝึกการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การนำคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการสอนงาน ซึ่งมี 4 ขั้นตอน คือ

1. เตรียมงานที่จะให้ทำ
2. ทำให้ดูเป็นตัวอย่าง
3. ปล่อยให้ทำเอง
4. ติดตามผล แนะนำ แก้ไข ชูใจ

4. เรียนรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Leading Organization Change) ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ

1. สร้างความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เกิดขึ้น
2. สร้างทีมงานที่เข้มแข็ง
3. สร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหา
4. สื่อสารให้ทุกคนทราบถึงวิสัยทัศน์ใหม่
5. มอบอำนาจให้ฝ่ายปฏิบัติการ
6. มุ่งผลสำเร็จระยะสั้นเพื่อให้เกิดกำลังใจ
7. สรุปลผลและขยายผลการเปลี่ยนแปลงออกไป
8. ทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง มีกลุ่มบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน มีความเชื่อในกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ทำงานร่วมกันอย่างมีระบบและมีความรับผิดชอบร่วมกัน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน

6. ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกมาเพื่อทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีดังนี้

เจียรผอง เอี่ยมรัมย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรเชียงใหม่ ข้อมูลในการศึกษาได้รวบรวมจากเอกสารของทางราชการ รายงาน บันทึกการประชุม และสอบถามความเห็นของผู้บริหารระดับต่าง ๆ จำนวน 4 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 27 ราย ของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการบริหารในระดับการปฏิบัติการ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบาย แผนงานและประมาณการที่ได้รับมอบหมายจากกรมสรรพากร

2. ผลงานการบริหารการจัดเก็บ จำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้จริงในปี พ.ศ. 2535 – 2537 สูงกว่าจำนวนประมาณการที่ได้รับ ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานที่สำคัญ คือ ความยุ่งยากของกฎหมาย บุคลากรไม่ได้สัดส่วนกับผู้ประกอบการและปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ยังพบว่ามีส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ระบบบริหารข้อมูล การกำหนดนโยบายและแผนงานหลักของจังหวัด และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริหารตามกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้นทั้งในระดับของจังหวัดและของกรมสรรพากร

เกรียงเดช มาจำเนียร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง มาตรการป้องกันการเลี่ยงภาษีอากร โดยได้ทำการศึกษาบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรและคำพิพากษาของศาลฎีกา โดยศึกษาเปรียบเทียบมาตรการควบคุมการเลี่ยงภาษีอากรที่มีลักษณะเป็นการทั่วไปของต่างประเทศ เพื่อวางกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมการเลี่ยงภาษีดังกล่าว โดยในการศึกษานี้จำกัดเฉพาะที่เกี่ยวกับภาษีเงินได้เท่านั้น จากการศึกษาพบว่ามาตรการป้องกันการเลี่ยงภาษีตามประมวลรัษฎากรนั้นยังขาดประสิทธิภาพในการควบคุมการเลี่ยงภาษี เนื่องจากบทบัญญัติที่มีลักษณะเป็นมาตรการป้องกันการเลี่ยงภาษีในประมวลรัษฎากรนั้น เป็นบทบัญญัติที่อ้างอิงอยู่กับรูปแบบในการเข้าทำธุรกรรมรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งโดยเฉพาะ หรือมีฉะนั้นก็อ้างอิงอยู่กับมูลค่าของการเข้าทำธุรกรรม ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงการดำเนินการที่เป็นการเลี่ยงภาษีในลักษณะอื่น ซึ่งมีได้จำกัดอยู่แต่รูปแบบหรือมูลค่าของการเข้าทำธุรกรรมนั้น นอกจากนี้แนวความคิดเกี่ยวกับการเลี่ยงภาษีที่ยังไม่มีความชัดเจนก็เป็นอุปสรรคสำคัญ แต่พอการพัฒนาแนวความคิดในการควบคุมการเลี่ยงภาษีด้วยจากปัญหาดังกล่าวจึงได้นำเสนอมาตรการในการควบคุมการเลี่ยงภาษีที่มีลักษณะเป็นการทั่วไป โดยนำหลักสุจริตและหลักนิติสัมพันธ์มากำหนดลักษณะของการเลี่ยงภาษีที่พึงถูกควบคุม

วาทัญญู เขมะจารีย์กุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ข้อจำกัดทางกฎหมายในการดำเนินคดีผู้ทุจริตในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อทราบถึงอุปสรรคหรือข้อจำกัดทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีผู้ทุจริตในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และเพื่อทราบว่าอุปสรรคหรือข้อจำกัดทางกฎหมายดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการป้องกันและปราบปรามผู้ทุจริตในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มหรือไม่อย่างไร ผลการวิจัยพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณายังไม่เอื้ออำนวยให้การดำเนินคดี ผู้ทุจริตในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินคดีของเจ้าพนักงานชั้นก่อนฟ้อง แบ่งแยก

กระบวนการดำเนินคดีออกจากกันไม่เป็นกระบวนการเดียวกัน โดยกระบวนการประกอบไปด้วย ขั้นตอนที่แบ่งแยกออกจากกันตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งได้แก่ การสืบสวนของเจ้าพนักงานสรรพากร ที่เรียกว่าการตรวจสอบไตสวนและการพิจารณาดำเนินคดีอาญาชั้นสรรพากร แล้วต่อด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานสอบสวนคือสำนักงานตำรวจเศรษฐกิจ และการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ การรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าพนักงานที่ต้องผ่านหน่วยงานหลายหน่วยงาน ได้แก่ เจ้าพนักงานสรรพากร (กรมสรรพากร) พนักงานสอบสวน (ตำรวจเศรษฐกิจ) และหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการฟ้องร้องคดีอาญา คือ อัยการ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาความผิดพลาดในการดำเนินคดี และความล่าช้าในการดำเนินคดีมากกว่าการรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าพนักงานในหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว

ปรีทัศน์ ตรีอินทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษารูปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยในช่วงเวลาที่ศึกษาเป็นคนที่ในแถบเอเชียมากที่สุดคือเป็นชาวญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนประจำปี สำหรับการรับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบจากการประชาสัมพันธ์บนเที่ยวบินและมีความเข้าใจเรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวพอสมควร สำหรับเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว พบว่าเจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่นานและเรื่องค่าธรรมเนียมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว นโยบายด้านภาษีโดยให้นักท่องเที่ยวมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเมื่อซื้อสินค้าในประเทศอันจะนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ ผลจึงปรากฏออกมาในภาพรวมว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเรื่องการให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านบวก

สุรัตน์ จันทรศรี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยพิจารณาในภาพรวมของทุกตำแหน่งในด้าน

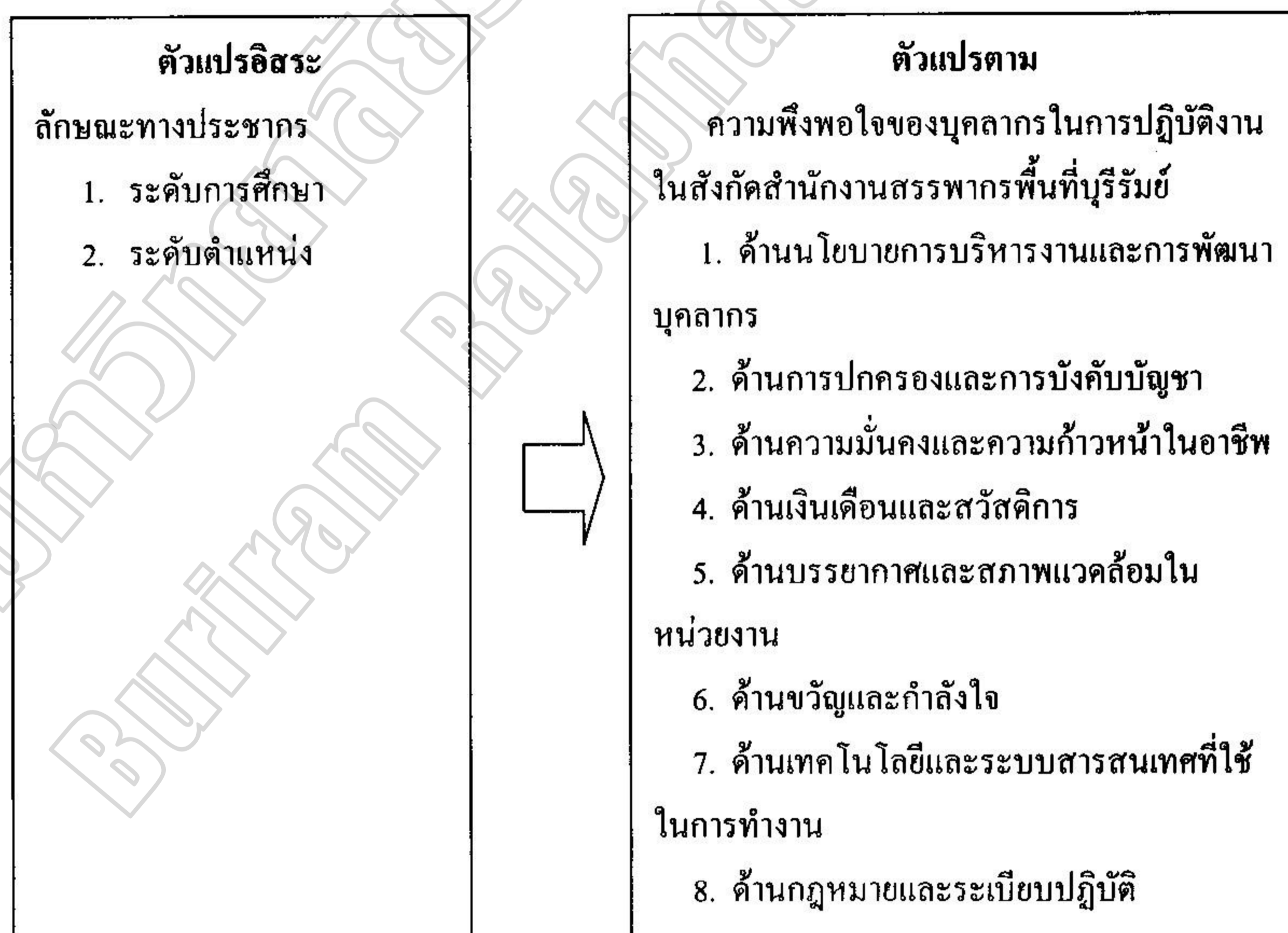
เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายการบริหารงานการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการปกครอง และการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.1 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการสรรพากร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษี และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ทางด้านนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษีทางด้านการปกครอง และการบังคับบัญชา ส่วนทางด้านอื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 150 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ดังนี้คือ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุในการทำงาน)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ทั้ง 8 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับความมากน้อยของความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถาม ดังนี้

- 2.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรจำนวน 8 ข้อ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8
- 2.2 ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา จำนวน 8 ข้อ ข้อที่ 9 ถึงข้อที่ 16
- 2.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 6 ข้อ ข้อที่ 17 ถึงข้อที่ 22
- 2.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 6 ข้อ ข้อที่ 23 ถึงข้อที่ 28

2.5 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ ข้อที่ 29 ถึงข้อที่ 34

2.6 ด้านขวัญและกำลังใจ จำนวน 6 ข้อ ข้อที่ 35 ถึงข้อที่ 40

2.7 ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ข้อที่ 41 ถึงข้อที่ 46

2.8 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 47 ถึงข้อที่ 50

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ทั้ง 8 ด้าน เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถามของงานวิจัยฉบับนี้
2. ศึกษาเทคนิค และวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบสร้างมาตรวัดทัศนคติตามเทคนิคการวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)
3. ร่างแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแก้ไขจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำกลับไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อนำไปแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสุรินทร์ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
7. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

### 1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ผู้วิจัยติดต่อยื่นคำร้องขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ไปถึง สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.2 จัดเตรียมแบบสอบถาม จัดทำบัญชีการแจกแบบสอบถามในแต่ละวันเป็น ระยะเวลาสองสัปดาห์

### 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือและคำชี้แจง การตอบ แบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อแจกแบบสอบถามให้บุคลากรสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ตอบแบบสอบถาม

2.2 ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึง บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาที่ห่างไกลและรอรับแบบสอบถามกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ทางไปรษณีย์

2.3 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเองกับบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ บุรีรัมย์ โดยตรงพร้อมรอเก็บแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบข้อมูลครบถ้วน

### 3. ขั้นรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ บุรีรัมย์ นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แจกแบบสอบถาม จำนวน 150 ฉบับ ได้รับ แบบสอบถามกลับคืนมา 143 ฉบับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ของแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ และรายด้านทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านการปกครองและการบังคับ บัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านบรรยากาศ และสภาพ แวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญกำลังใจ ด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการ



ทำงาน ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ แล้วเปรียบเทียบตามเกณฑ์ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของบุญชม ศรีสะอาด (2543 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งและระดับการศึกษา

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามเปิดใช้ในการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ โดยใช้สถิติดังนี้

#### 1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ( Alpha-Coefficient ) ตามวิธีของครอนบาค ( Cronbach )

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ $\alpha$	แทนค่า	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟา
$K$	แทนค่า	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	แทนค่า	ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ
$s_t^2$	แทนค่า	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

## 2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

### 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{N}$$

X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ  
N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  คือ ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล  
N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
N = จำนวนข้อมูลในกลุ่มประชากร

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

%	แทนค่า	ค่าร้อยละ (Percentage)
$\bar{X}$	แทนค่า	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทนค่า	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลงานวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุในการทำงาน) โดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่มีความแตกต่างกันจำแนกตาม ระดับการศึกษาและตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่มีความแตกต่างกันจำแนกตาม ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปภาพรวมรายด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์  
สำเร็จรูป SPSS for Windows ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอน ๆ ดังนี้  
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	29	20.30
หญิง	114	79.70
รวม	143	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 143 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน  
114 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70 เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	6	4.20
25 - 34 ปี	42	29.40
35 - 44 ปี	54	37.80
45 - 54 ปี	36	25.20
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	5	3.50
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 มากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
สรรพากรอำเภอ นักวิชาการ นิติกร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	86	60.10
เจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชุรการ	57	39.90
บันทึกข้อมูล) ลูกจ้างประจำ		
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นักวิชาการ นิติกร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชุรการ บันทึกข้อมูลและลูกจ้างประจำ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	37.80
ปริญญาตรี	77	53.80
สูงกว่าปริญญาตรี	12	8.40
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุในการทำงาน)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	9	6.30
5 - 10 ปี	23	16.00
11 - 15 ปี	41	28.70
16 - 20 ปี	19	13.30
21 - 25 ปี	15	10.50
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	36	25.20
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาคือ อายุการทำงาน มากกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่บุรีรัมย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนา  
บุคลากร

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร</b>			
1. นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม	3.48	0.87	ปานกลาง
2. นโยบายเกี่ยวกับการสอบ โยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นมีความเหมาะสมยุติธรรม	3.05	0.96	ปานกลาง
3. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	3.52	0.94	มาก
4. นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.49	0.90	ปานกลาง
5. นโยบายในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจปฏิบัติงานมากกว่าการถูกบังคับ	2.96	0.93	ปานกลาง
6. ในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย	3.12	0.93	ปานกลาง
7. นโยบายในการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	3.33	0.82	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
8. มีนโยบายในการจัดการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติงานเมื่อมีระเบียบและวิธีการทำงานใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง	3.24	0.82	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.27	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา</b>			
9. ผู้บังคับบัญชามีดีและเต็มใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา	3.22	1.17	ปานกลาง
10. เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	3.54	1.08	มาก
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.54	0.96	มาก



ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างเหมาะสมเสมอภาคและยุติธรรม	3.23	1.03	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่เหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน	3.27	1.17	ปานกลาง
14. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบหรือในการแต่งตั้งโยกย้าย	3.07	1.05	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชามีความรักและห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	2.97	1.19	ปานกลาง
16. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จัดหาและสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพ	2.93	0.93	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.22	1.07	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและการบังคับบัญชา โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10 เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และข้อ 11 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.54$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>			
17. ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น	2.46	0.85	น้อย
18. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและปลอดภัยจากบุคคล ภายนอกอื่น เนื่องมาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์	3.03	0.97	ปานกลาง
19. การคัดเลือกข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ผ่านมาเป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.22	1.04	ปานกลาง
20. การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ยึดถือความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	3.43	0.80	ปานกลาง
21. บุคคลภายนอกให้การยอมรับและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.06	1.04	ปานกลาง
22. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาคุณงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	2.73	1.05	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.99</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 17 ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.45$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b>			
23. เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำและภาระค่าใช้จ่ายประจำ	2.38	0.85	น้อย
24. ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัสและสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับมีความเพียงพอ	2.37	0.96	น้อย
25. การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	2.95	0.84	ปานกลาง
26. การบรรจุในตำแหน่งและรับอัตราขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.23	0.74	ปานกลาง
27. งบประมาณที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าไปรษณีย์ ค่าถ่ายเอกสารมีความเหมาะสมและเพียงพอ	2.15	0.79	น้อย
28. รางวัลตอบแทน เบี้ยเลี้ยง โบนัส คຸ້ມคຳกັບความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน	1.80	0.77	น้อย
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.48</b>	<b>0.83</b>	<b>น้อย</b>

จากตาราง 9 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 25 การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ( $\bar{X} = 2.95$ ) และข้อ 26 การบรรจุในตำแหน่งและรับอัตราขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.23$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน</b>			
29. อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน	3.21	0.98	ปานกลาง
30. สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม	3.50	0.91	ปานกลาง
31. สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ-อุปกรณ์ สะดวกต่อการนำมาใช้	3.38	0.72	ปานกลาง
32. บริเวณจอดรถของสำนักงานมีความเหมาะสมในการใช้จอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี	3.10	0.94	ปานกลาง
33. สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่สะดวกสำหรับการเดินทางมาทำงานและการติดต่อราชการ	3.65	0.77	มาก
34. สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับให้บริการแก่พนักงานและผู้มาติดต่องาน	3.25	1.02	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 10 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 33 สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกสำหรับการเดินทางมาทำงานและการติดต่อราชการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านขวัญและกำลังใจ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านขวัญและกำลังใจ</b>			
35. การได้รับการยกย่องต่อหน้าผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อทำงานสำเร็จด้วยความยากลำบากทุ่มเทและเสียสละ	2.88	0.95	ปานกลาง
36. การได้รับรางวัล หรือใบประกาศเกียรติคุณ เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน	2.66	0.81	ปานกลาง
37. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาหรือเลี้ยงสังสรรค์เพื่อสร้างความสามัคคี เช่น ในวันปีใหม่	2.59	0.85	ปานกลาง
38. มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับราชการเนื่องในโอกาสโยกย้ายหรือเกษียณอายุราชการ	2.5	0.83	น้อย
39. ความภูมิใจในการปฏิบัติงานและต้องการทำงานในกรมสรรพากรจนถึงเกษียณอายุราชการ	3.06	1.10	ปานกลาง
40. กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญและส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกัน	2.78	0.96	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 11 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านขวัญและกำลังใจ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 38 มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับข้าราชการเนื่องในโอกาสโยกย้ายหรือเกษียณอายุราชการ ( $\bar{X} = 2.50$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน</b>			
41. การแก้ปัญหาซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่สร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงาน	3.21	0.91	ปานกลาง
42. การนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.57	0.98	มาก
43. ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการสืบค้นหนังสืออ้างอิง ข้อมูลหมาย ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.82	1.02	มาก
44. มีระบบบริการ down load แบบแสดงรายการภาษี คำร้อง คำขอต่าง ๆ และแบบฟอร์มที่จะใช้ภายในสำนักงานในรูปแบบของ e-form ที่เหมาะสม	3.92	0.78	มาก
45. การได้รับจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.31	0.97	ปานกลาง
46. การนำระบบงานที่หลากหลายมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.48	0.85	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 41 การแก้ปัญหาซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่สร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.21$ ) ข้อ 45 การได้รับจัดสรร

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.31$ ) และ ข้อ 46 การนำระบบงานที่หลากหลายมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ</b>			
47. กฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.32	0.89	ปานกลาง
48. ประสิทธิภาพของการคุ้มครองความปลอดภัยจากกฎหมายเมื่อปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย	3.24	0.97	ปานกลาง
49. กฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยกับเหตุการณ์ปัจจุบันและเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ	3.24	0.86	ปานกลาง
50. กฎหมายและระเบียบปฏิบัติมีลำดับขั้นตอนที่ยู่ยากในการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้เสียภาษีอากรได้เข้าใจ	3.13	0.85	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.23</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 13 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร	3.27	0.09	ปานกลาง
2. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา	3.22	1.07	ปานกลาง
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.99	0.96	ปานกลาง
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.48	0.83	น้อย
5. ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	3.35	0.89	ปานกลาง
6. ด้านขวัญและกำลังใจ	2.75	0.92	ปานกลาง
7. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.55	0.92	มาก
8. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	3.23	0.89	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.11</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 14 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนา  
บุคลากร

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนา บุคลากร</b>						
1. นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม	3.45	0.95	ปานกลาง	3.51	0.73	มาก
2. นโยบายเกี่ยวกับการสอบ โยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นมีความเหมาะสมยุติธรรม	2.97	0.98	ปานกลาง	3.18	0.93	ปานกลาง
3. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	3.52	0.94	มาก	3.53	0.95	มาก
4. นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.55	0.89	มาก	3.40	0.92	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
5. นโยบายในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจปฏิบัติงานมากกว่าการถูกบังคับ	2.92	0.92	ปานกลาง	3.02	0.95	ปานกลาง
6. ในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย	3.05	1.02	ปานกลาง	3.23	0.78	ปานกลาง
7. นโยบายในการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	3.29	0.96	ปานกลาง	3.39	0.56	ปานกลาง
8. มีนโยบายในการจัดการศึกษาฝึกอบรมฝึกปฏิบัติงานเมื่อมีระเบียบและวิธีการทำงานใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง	3.26	0.91	ปานกลาง	3.23	0.68	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.31</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 15 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากรธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรโดยเฉลี่ยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 1 นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม ข้อ 4 นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา</b>						
9. ผู้บังคับบัญชามีมติและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา	2.93	1.19	ปานกลาง	3.65	1.01	มาก
10. เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากบังคับบัญชาได้เสมอ	3.43	1.05	ปานกลาง	3.70	1.12	มาก
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.44	1.01	ปานกลาง	3.68	0.85	มาก
12. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างเหมาะสมเสมอภาคและยุติธรรม	3.03	1.02	ปานกลาง	3.53	0.98	มาก
13. ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน	3.14	1.10	ปานกลาง	3.47	1.26	มาก
14. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบหรือในการแต่งตั้งโยกย้าย	2.90	0.95	ปานกลาง	3.33	1.14	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชามีความรักและห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	2.73	1.20	ปานกลาง	3.33	1.07	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จัดหาและสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพ	2.70	0.90	ปานกลาง	3.28	0.88	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.93</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.50</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 16 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านการปกครองและการบังคับบัญชา โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 9 ผู้บังคับบัญชามีมติและเต็มใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อ 10 เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ข้อ 11 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ข้อ 12 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างเหมาะสมเสมอภาคและยุติธรรม ข้อ 13 ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ		เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>						
17. ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาส ก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น	2.33	0.93	น้อย	2.67	0.69	ปานกลาง
18. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและปลอดภัย จากบุคคลภายนอก อันเนื่องมาจากการ ปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์	2.76	0.99	ปานกลาง	3.46	0.78	ปานกลาง
19. การคัดเลือกข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ผ่านมาเป็นไปด้วยความ ยุติธรรม	3.06	1.02	ปานกลาง	3.47	1.04	ปานกลาง
20. การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ยึดถือความรู้ความสามารถและผล การปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	3.34	0.79	ปานกลาง	3.58	0.80	มาก
21. บุคคลภายนอกให้การยอมรับและให้ ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	2.85	1.08	ปานกลาง	3.39	0.88	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
22. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีโอกาสศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอยู่เสมอ	2.58	2.96	ปานกลาง	2.96	1.00	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.82</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.25</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 17 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ โดย เฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 17 ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น ข้อ 20 การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ยึดถือความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b>						
23. เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับงานที่ทำและภาระค่าใช้จ่าย ประจำ	2.24	0.93	น้อย	2.58	0.65	ปานกลาง
24. ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส และสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษา พยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับ มีความเพียงพอ	2.34	1.10	น้อย	2.34	0.93	น้อย
25. การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา ขั้นเงินเดือน	2.91	0.85	ปานกลาง	3.02	0.83	ปานกลาง
26. การบรรจุในตำแหน่งและรับอัตราขั้น เงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.16	0.67	ปานกลาง	3.16	0.67	ปานกลาง
27. งบประมาณที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการ ปฏิบัติงาน เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าไปรษณีย์ ค่าถ่ายเอกสารมีความเหมาะสมและ เพียงพอ	1.98	0.75	น้อย	2.42	0.78	น้อย

ตาราง 18 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
28. รางวัลตอบแทน เบี้ยเลี้ยง โบนัส คู่มีค่ากับ ความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน	1.57	0.70	น้อย	2.14	0.77	น้อย
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.37</b>	<b>0.64</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.65</b>	<b>0.44</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 18 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยเฉลี่ยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 23 เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำและภาระค่าใช้จ่ายประจำ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมใน  
หน่วยงาน

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านบรรยากาศและสภาพ แวดล้อมใน หน่วยงาน</b>						
29. อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ ใช้ในการทำงานมีความพร้อมและเพียงพอ ต่อการใช้	3.00	0.99	ปานกลาง	3.53	0.87	มาก
30. สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และ การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม	3.48	0.98	ปานกลาง	3.54	0.80	มาก
31. สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ-อุปกรณ์ สะดวกต่อการนำมาใช้	3.21	0.72	ปานกลาง	3.63	0.64	มาก
32. บริเวณจอดรถของสำนักงานมีความ เหมาะสมในการใช้จอดรถของเจ้าหน้าที่ และผู้เสียภาษี	2.98	1.00	ปานกลาง	3.35	0.77	ปานกลาง
33. สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกสำหรับ การเดินทางมาทำงานและการติดต่อ ราชการ	3.76	0.72	มาก	3.49	0.83	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
34. สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ สำหรับให้บริการแก่พนักงานและผู้มา ติดต่องาน	3.22	1.11	ปานกลาง	3.30	0.89	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.27	0.71	ปานกลาง	3.47	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากรธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงานโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 29 อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้ ข้อ 30 สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม ข้อ 31 สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ-อุปกรณ์ สะดวกต่อการนำมาใช้ ข้อ 32 บริเวณจอดรถของสำนักงานมีความเหมาะสมในการใช้จอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี ข้อ 33 สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกสำหรับการเดินทางมาทำงานและการติดต่อราชการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านขวัญและกำลังใจ

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านขวัญและกำลังใจ</b>						
35. การได้รับการยกย่องต่อหน้าผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่นเมื่อทำงานสำเร็จด้วยความ ยากลำบากทุ่มเทและเสียสละ	2.58	0.91	ปานกลาง	3.33	0.81	ปานกลาง
36. การได้รับรางวัล หรือใบประกาศเกียรติ คุณเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน	2.42	0.80	น้อย	3.02	0.69	ปานกลาง
37. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา หรือเลี้ยงสังสรรค์ เพื่อสร้างความสามัคคี เช่นในวันปีใหม่	2.38	0.86	น้อย	2.89	0.75	ปานกลาง
38. มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อ ตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับ ข้าราชการ เนื่องในโอกาส โยกย้ายหรือ เกษียณอายุราชการ	2.37	0.83	น้อย	2.68	0.81	ปานกลาง
39. ความภูมิใจในการปฏิบัติงานและต้องการ ทำงานในกรม สรรพากรจนถึงเกษียณอายุ ราชการ	2.90	1.25	ปานกลาง	3.32	0.76	ปานกลาง

ตาราง 20 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
40. กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่ให้ ความสำคัญและส่งเสริมบุคลากรให้มี ความก้าวหน้าทัดเทียมกัน	2.55	0.95	ปานกลาง	3.12	0.87	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.53</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.06</b>	<b>0.53</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 20 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่สรรพากรบริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านขวัญและกำลังใจโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 36 การได้รับรางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน ข้อ 37 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาหรือเลี้ยงสังสรรค์เพื่อสร้างความสามัคคี เช่น ในวันปีใหม่ ข้อ 38 มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ เนื่องในโอกาสโยกย้ายหรือเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ  
ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ ในการทำงาน						
41. การแก้ปัญหาซ่อมแซมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์/ระบบโปรแกรมการ ปฏิบัติงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่ สร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงาน	3.14	0.94	ปานกลาง	3.32	0.87	ปานกลาง
42. การนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัยมาใช้ ในระบบการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.51	1.01	มาก	3.67	0.93	มาก
43. ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการ สืบค้น หนังสืออ้างอิง ข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง วิธี ปฏิบัติ มีความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	3.78	1.13	มาก	3.88	0.83	มาก
44. มีระบบบริการ down load แบบแสดง รายการภาษี คำร้อง คำขอต่าง ๆ และ แบบฟอร์มที่จะใช้ภายในสำนักงานใน รูปของ e-form ที่เหมาะสม	4.03	0.86	มาก	3.74	0.61	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
45. การได้รับจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้ปฏิบัติงาน	3.28	1.01	ปานกลาง	3.35	0.90	ปานกลาง
46. การนำระบบงานที่หลากหลายมาใช้ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.47	0.92	ปานกลาง	3.51	0.76	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>	<b>3.58</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 21 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ 46 การนำระบบงานต่าง ๆ ที่หลากหลายมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ</b>						
47. กฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.22	0.99	ปานกลาง	3.47	0.71	ปานกลาง
48. ประสิทธิภาพของการคุ้มครองความปลอดภัย จากกฎหมายเมื่อปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย	3.10	1.11	ปานกลาง	3.44	0.68	ปานกลาง
49. กฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยกับเหตุการณ์ปัจจุบันและเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ	3.13	0.88	ปานกลาง	3.42	0.80	ปานกลาง
50. กฎหมายและระเบียบปฏิบัติมีมีลำดับขั้นตอนที่ยุ่งยาก ในการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้เสียภาษีอากรได้เข้าใจ	3.06	0.87	ปานกลาง	3.23	0.82	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.13</b>	<b>0.72</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.39</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 22 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่สรรพากร

บริหารงานสรรพากรธุรกิจการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง					
	สรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ธุรกิจการ บันทึกข้อมูล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร	3.25	0.73	ปานกลาง	3.31	0.60	ปานกลาง
2. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา	3.04	0.93	ปานกลาง	3.50	0.89	ปานกลาง
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.82	0.77	ปานกลาง	3.25	0.69	ปานกลาง
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.37	0.64	น้อย	2.65	0.44	ปานกลาง
5. ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	3.27	0.71	ปานกลาง	3.47	0.61	ปานกลาง
6. ด้านขวัญและกำลังใจ	2.53	0.77	ปานกลาง	3.06	0.53	ปานกลาง
7. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.53	0.83	มาก	3.58	0.66	มาก
8. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	3.13	0.72	ปานกลาง	3.39	0.62	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.99	0.76	ปานกลาง	3.28	0.63	ปานกลาง



จากตาราง 23 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่สรรพากร ภาริหารงานสรรพากร ชุรการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจทุกด้านโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตอนที่ 4** เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

**ตาราง 24** แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านนโยบายการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านนโยบายการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร</b>									
1. นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม	3.37	0.71	ปานกลาง	3.47	0.94	ปานกลาง	4.00	0.95	มาก
2. นโยบายเกี่ยวกับการสอบโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นมีความเหมาะสมยุติธรรม	3.30	0.92	ปานกลาง	2.91	0.86	ปานกลาง	2.83	1.47	ปานกลาง

ตาราง 24 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
3. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.63	0.76	มาก	3.43	1.01	ปานกลาง	3.67	1.23	มาก
4. นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.52	0.69	มาก	3.44	0.99	ปานกลาง	3.67	1.15	มาก
5. นโยบายในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจปฏิบัติงานมากกว่าการถูกบังคับ	3.15	0.71	ปานกลาง	2.81	0.98	ปานกลาง	2.75	1.36	ปานกลาง
6. ในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย	3.26	0.81	ปานกลาง	3.08	0.93	ปานกลาง	2.75	1.36	ปานกลาง
7. นโยบายในการทำงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	3.43	0.54	ปานกลาง	3.23	1.00	ปานกลาง	3.5	0.52	ปานกลาง

ตาราง 24 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
8. มีนโยบายในการจัดการ ศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติ งานเมื่อมีระเบียบและ วิธีการทำงานใหม่ก่อน ปฏิบัติงานจริง	3.28	0.68	ปาน กลาง	3.17	0.89	ปาน กลาง	3.58	0.90	มาก
เฉลี่ยรวม	3.37	0.52	ปาน กลาง	3.20	0.72	ปาน กลาง	3.34	0.96	ปาน กลาง

จากตาราง 24 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม ข้อ 3 นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ข้อ 4 นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม ข้อ 8 มีนโยบายในการจัดการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติงานเมื่อมีระเบียบและวิธีการทำงานใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา</b>									
9. ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากใต้บังคับบัญชา	3.43	1.19	ปานกลาง	3.13	1.04	ปานกลาง	2.83	1.70	ปานกลาง
10. เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	3.93	1.01	มาก	3.32	1.02	ปานกลาง	3.17	1.34	ปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.67	1.05	มาก	3.45	0.88	ปานกลาง	3.50	1.00	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างเหมาะสมเสมอภาคและยุติธรรม	3.43	1.07	ปานกลาง	3.05	1.02	ปานกลาง	3.50	0.67	ปานกลาง

ตาราง 25 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
13. ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมี เหตุผลไม่ใช้อารมณ์ใน การทำงาน	3.69	1.08	มาก	3.08	1.11	ปาน กลาง	2.67	1.44	ปาน กลาง
14. ผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรมในการพิจารณา ความคิดความชอบหรือใน การแต่งตั้งโยกย้าย	3.43	0.98	ปาน กลาง	2.91	0.92	ปาน กลาง	2.50	1.57	น้อย
15. ผู้บังคับบัญชามีความรัก และห่วงใยในชีวิตความ เป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับ บัญชาเสมอ	3.37	1.15	ปาน กลาง	2.75	1.09	ปาน กลาง	2.58	1.51	ปาน กลาง
16. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จัด หาและสนับสนุนงบประมาณ ในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติ งานได้อย่างสะดวกมี ประสิทธิภาพ	3.04	1.06	ปาน กลาง	2.90	0.77	ปาน กลาง	2.67	1.23	น้อย
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.97</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>3.07</b>	<b>0.83</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>2.93</b>	<b>1.22</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตาราง 25 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10 เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ข้อ 11 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ข้อ 13 ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน ข้อ 14 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบหรือในการแต่งตั้งโยกย้าย ข้อ 16 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จัดหาและสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ 17. ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น	2.52	0.91	ปานกลาง	2.39	0.86	ปานกลาง	2.67	0.49	ปานกลาง

ตาราง 26 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
18. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง และปลอดภัยจากบุคคล ภายนอกอันเนื่องมาจาก การปฏิบัติตามหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์	3.07	1.03	ปาน กลาง	2.95	0.97	ปาน กลาง	3.42	0.67	ปาน กลาง
19. การคัดเลือกข้าราชการเพื่อ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ สูงขึ้นที่ผ่านมาเป็นไปด้วย ความยุติธรรม	3.50	1.21	ปาน กลาง	3.03	0.86	ปาน กลาง	3.25	1.14	ปาน กลาง
20. การพิจารณาความ ก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ ยึดถือความรู้ ความสามารถและผล การปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	3.74	0.73	มาก	3.19	0.78	ปาน กลาง	3.58	0.79	มาก
21. บุคคลภายนอกให้การ ยอมรับและให้ความ ร่วมมือเป็นอย่างดีในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.24	1.04	ปาน กลาง	2.84	1.03	ปาน กลาง	3.67	0.65	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
22. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	2.76	1.11	ปานกลาง	2.64	1.05	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.14	0.83	ปานกลาง	2.84	0.73	ปานกลาง	3.31	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 20 การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ยึดถือความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ข้อ 21 บุคคลภายนอกให้การยอมรับและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ									
23. เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำและภาระค่าใช้จ่ายประจำ	2.46	0.84	น้อย	2.26	0.77	น้อย	2.75	1.22	ปานกลาง
24. ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัสและสวัสดิการ ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับมีความเพียงพอ	2.24	0.89	น้อย	2.36	1.00	น้อย	3.00	0.85	ปานกลาง
25. การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	3.04	0.87	ปานกลาง	2.87	0.82	ปานกลาง	3.08	0.90	ปานกลาง
26. การบรรจุในตำแหน่งและรับอัตราขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.44	0.79	ปานกลาง	3.05	0.65	ปานกลาง	3.42	0.79	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
27. งบประมาณที่ได้รับเพื่อใช้ จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าไปรษณีย์ ค่าถ่ายเอกสาร มีความ เหมาะสมและเพียงพอ	2.20	0.81	น้อย	2.01	0.73	น้อย	2.83	0.72	น้อย
28. รางวัลตอบแทน เบี้ยเลี้ยง โบนัส คຸ້ມคຳกับความ เหน็ดเหนื่อยจากการ ทำงาน	1.89	0.82	น้อย	1.71	0.72	น้อย	1.92	0.90	น้อย
เฉลี่ยรวม	2.55	0.62	ปาน กลาง	2.38	0.52	น้อย	2.83	0.69	ปาน กลาง

จากตาราง 27 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉลี่ยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 23 เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำและการค่าใช้จ่ายประจำ ข้อ 24 ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัสและสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับมีความเพียงพอ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน									
29. อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้	3.39	1.14	ปานกลาง	3.08	0.89	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง
30. สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม	3.63	0.88	มาก	3.48	0.93	ปานกลาง	3.08	0.90	ปานกลาง
31. สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ-อุปกรณ์ สะดวกต่อการนำมาใช้	3.54	0.69	มาก	3.29	0.74	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง

ตาราง 28 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
32. บริเวณจอดรถของ สำนักงานมีความ เหมาะสมในการใช้จอด รถของเจ้าหน้าที่และ ผู้เสียภาษี	3.07	0.89	ปาน กลาง	3.16	0.95	ปาน กลาง	2.83	1.11	ปาน กลาง
33. สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ สะดวกสำหรับการเดิน ทางมาทำงานและการ ติดต่อราชการ	3.59	0.74	มาก	3.69	0.83	มาก	3.67	0.49	มาก
34. สำนักงานมีห้องน้ำที่ สะอาดและเพียงพอ สำหรับให้บริการแก่ พนักงานและผู้มาติดต่อ งาน	2.93	0.91	ปาน กลาง	3.55	0.97	มาก	2.83	1.34	ปาน กลาง
เฉลี่ยรวม	3.36	0.67	ปาน กลาง	3.37	0.69	ปาน กลาง	3.15	0.72	ปาน กลาง

จากตาราง 28 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 30 สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการ

ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม ข้อ 31 สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ-อุปกรณ์สะดวกต่อการนำมาใช้ ข้อ 34 สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับให้บริการแก่พนักงานและผู้มาติดต่องาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านขวัญและกำลังใจ

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านขวัญและกำลังใจ</b>									
35. การได้รับการยกย่องต่อหน้าผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อทำงานสำเร็จด้วยความยากลำบากทุ่มเทและเสียสละ	3.06	0.94	ปานกลาง	2.87	0.91	ปานกลาง	2.17	0.94	ปานกลาง
36. การได้รับรางวัล หรือ ใบประกาศเกียรติคุณเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน	2.78	0.77	ปานกลาง	2.68	0.80	ปานกลาง	2.00	0.85	น้อย

ตาราง 29 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
37. หน่วยงานมีการจัด กิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาหรือเลี้ยง สังสรรค์เพื่อสร้างความ สามัคคี เช่น ในวันปีใหม่	2.72	0.88	ปาน กลาง	2.48	0.75	น้อย	2.67	1.23	ปาน กลาง
38. มีการจัดกิจกรรมสร้าง ขวัญกำลังใจ เพื่อตอบ แทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติ งานให้กับข้าราชการ เนื่อง ในโอกาสโยกย้ายหรือ เกษียณอายุราชการ	2.46	0.91	น้อย	2.56	0.77	ปาน กลาง	2.25	0.87	น้อย
39. ความภูมิใจในการปฏิบัติ งานและต้องการทำงานใน กรมสรรพากรจนถึง เกษียณอายุราชการ	3.07	1.18	ปาน กลาง	3.04	0.92	ปาน กลาง	3.17	1.70	ปาน กลาง
40. กรมสรรพากรเป็น หน่วยงานที่ให้ความสำคัญ และส่งเสริมบุคลากรให้มี ความก้าวหน้าทัดเทียมกัน	2.94	1.14	ปาน กลาง	2.62	0.78	ปาน กลาง	3.00	1.04	ปาน กลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.84</b>	<b>0.83</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>2.71</b>	<b>0.59</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>2.54</b>	<b>1.06</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตาราง 29 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านขวัญและกำลังใจ โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 36 การได้รับรางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน ข้อ 37 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาหรือเลี้ยงสังสรรค์เพื่อสร้างความสามัคคี เช่น ในวันปีใหม่ ข้อ 38 มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับข้าราชการเนื่องในโอกาสโยกย้ายหรือเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน									
41. การแก้ปัญหาซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่สร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงาน	3.19	0.80	ปานกลาง	3.21	1.03	ปานกลาง	3.33	0.49	ปานกลาง

ตาราง 30 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
42. การนำโปรแกรมสำเร็จรูป ที่ทันสมัยมาใช้ในระบบ การปฏิบัติงานช่วยให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น	3.57	0.92	มาก	3.55	1.08	มาก	3.75	0.45	มาก
43. ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการสืบค้น หนังสืออ้างอิง ข้อ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ มีความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	3.57	1.11	มาก	3.92	0.97	มาก	4.25	0.62	มาก
44. มีระบบบริการ down load แบบแสดงรายการภาษี คำ ร้อง คำขอต่าง ๆ และ แบบฟอร์มที่ใช้ภายใน สำนักงานในรูปแบบของ e-form ที่เหมาะสม	3.78	0.63	มาก	3.88	0.84	มาก	4.75	0.45	มาก
45. การได้รับจัดสรรอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	3.33	0.95	ปาน กลาง	3.38	0.93	ปาน กลาง	2.75	1.14	ปาน กลาง



ตาราง 30 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
46. การนำระบบงานที่ หลากหลายมาใช้ ช่วยให้ การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลด ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	3.54	0.66	มาก	3.47	0.98	ปาน กลาง	3.33	0.78	ปาน กลาง
เฉลี่ยรวม	3.50	0.70	ปาน กลาง	3.57	0.83	มาก	3.69	0.57	มาก

จากตาราง 30 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน โดยเฉลี่ยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 46 การนำระบบงานต่าง ๆ ที่หลากหลายมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
<b>ด้านกฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติ</b>									
47. กฎหมายและระเบียบใน การปฏิบัติงานมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อ การนำไปปฏิบัติ	3.54	0.50	มาก	3.22	1.01	ปาน กลาง	3.32	0.89	ปาน กลาง
48. ประสิทธิภาพของการ คุ้มครองความปลอดภัย จากกฎหมายเมื่อปฏิบัติ หน้าที่ถูกต้องตาม กฎระเบียบ	3.19	0.80	ปาน กลาง	3.22	1.00	ปาน กลาง	3.58	1.44	มาก
49. กฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติ มีการปรับปรุงแก้ไขให้ ทันสมัยกับเหตุการณ์ ปัจจุบันและเหมาะสมต่อ การนำไปปฏิบัติ	3.22	0.74	ปาน กลาง	3.27	0.90	ปาน กลาง	3.17	1.11	ปาน กลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
50. กฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติมีลำดับขั้นตอนที่ ยุ่งยากในการอธิบายหรือ ชี้แจงให้ผู้เสียหายอากร ได้เข้าใจ	3.28	0.68	ปาน กลาง	3.03	0.81	ปาน กลาง	3.08	1.56	ปาน กลาง
เฉลี่ยรวม	3.31	0.45	ปาน กลาง	3.19	0.74	ปาน กลาง	3.21	1.13	ปาน กลาง

จากตาราง 31 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ โดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 47 กฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ข้อ 48 ประสิทธิภาพของการคุ้มครองความปลอดภัยจากกฎหมายเมื่อปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ด้านนโยบายการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร	3.37	0.52	ปาน กลาง	3.20	0.72	ปาน กลาง	3.34	0.96	ปาน กลาง
2. ด้านการปกครองและการ บังคับบัญชา	3.50	0.97	ปาน กลาง	3.07	0.83	ปาน กลาง	2.93	1.22	ปาน กลาง
3. ด้านความมั่นคงและความ ก้าวหน้าในอาชีพ	3.14	0.83	ปาน กลาง	2.84	0.73	ปาน กลาง	3.31	0.52	ปาน กลาง
4. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	2.55	0.62	ปาน กลาง	2.38	0.52	น้อย	2.83	0.69	ปาน กลาง
5. ด้านบรรยากาศและสภาพ แวดล้อมในหน่วยงาน	3.36	0.67	ปาน กลาง	3.37	0.69	ปาน กลาง	3.15	0.72	ปาน กลาง
6. ด้านขวัญและกำลังใจ	2.84	0.83	ปาน กลาง	2.71	0.59	ปาน กลาง	2.54	1.06	ปาน กลาง
7. ด้านเทคโนโลยีและระบบ สารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	3.50	0.70	ปาน กลาง	3.57	0.83	มาก	3.69	0.57	มาก
8. ด้านกฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติ	3.31	0.45	ปาน กลาง	3.19	0.74	ปาน กลาง	3.21	1.13	ปาน กลาง
เฉลี่ยรวม	3.20	0.70	ปาน กลาง	3.04	0.71	ปาน กลาง	3.13	0.86	ปาน กลาง

จากตาราง 32 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

ตาราง 33 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร	24	16.78
ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา	12	8.39
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	8	5.59
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	11	7.69
ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	6	4.20
ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	8	5.59
ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	10	6.99
ด้านขวัญและกำลังใจ	7	4.90
รวม	86	60.13

จากตาราง 33 พบว่า บุคลากรได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 ลำดับที่ 2 ด้านการปกครองและบังคับบัญชา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.39 ลำดับที่ 3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ลำดับที่ 4 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99 ลำดับที่ 5

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.59 ลำดับที่ 6 ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ลำดับที่ 7 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน และสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งและระดับการศึกษาในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

#### สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มี ระดับตำแหน่งและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 150 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร เพื่อมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากร จำนวน 150 ฉบับ จากนั้นได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 143 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ ทางสถิติ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

4.5 วิเคราะห์ปัญหาจากปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดเป็นประเด็นคำตอบที่เป็นประเด็นเดียวกัน



## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70 มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นักวิชาการ นิติกร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 ผู้ที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชูรการ บันทึกร ข้อมูล พบว่า มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนใหญ่อยากให้มีการปรับปรุงในด้านนโยบายการบริหารงาน

และการพัฒนาบุคลากร ดังนี้ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรมีการใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน บุคลากรควรทำงานให้ตรงกับตำแหน่งงานของตนเอง และได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม ส่วนการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจริง และการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ นำไปใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชนต่อไป ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

### 1. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

1.1 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546 : บทคัดย่อ) ด้านนโยบายการบริหารงานและการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีระบบการปฏิบัติงานโดยยึดถือตามแนวปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร ดังนี้

1.1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ในทางการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น บุคลากรมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในมือมากเกินไป การฝึกอบรมด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบงานใหม่ ๆ บุคลากรไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากกรมสรรพากรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ

1.1.2 ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชายังไม่เข้าใจความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเท่าที่ควร เช่น การใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องการปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรบางส่วนไม่ได้ทำงานตรงตามตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ แต่ขอไปช่วยราชการในกรมสรรพากรหรือในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงทำให้จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและมีการดึงบุคลากรในตำแหน่งอื่นไปทำงานแทน ซึ่งมักจะไม่ได้ตรงตามตำแหน่งที่แท้จริงของตนและบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

1.1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ข้าราชการของกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติการมีโอกาสก้าวหน้าน้อยและล่าช้าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น เช่น การเปิดสอบเลื่อนระดับจะเปิดสอบเฉพาะระดับผู้บริหาร ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่มีการเปิดสอบเลื่อนระดับหรือสอบเปลี่ยนสายงาน บุคลากรที่จบการศึกษามีวุฒิกการศึกษาสูงขึ้นจากเดิม ไม่สามารถนำวุฒิกศึกษามาปรับให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ไม่เหมือนกับหน่วยงานอื่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.4 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกว่าจะอยู่ในสภาพบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียด เนื่องจากการต้องเผชิญหน้ากับผู้เสียภาษีที่ไม่เข้าใจในระบบการทำงานและไม่ยอมรับฟังคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ในการทำงานเจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบตัวเลขและเอกสารประกอบที่มากมาย ทำให้ใช้เวลานานกว่าจะดำเนินการเสร็จบางครั้งทำให้มีเอกสารสะสมค้างค้ำงมากมาย มีผลให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกิดความน่าเบื่อหน่าย

1.1.5 ด้านขวัญและกำลังใจ บุคลากรยังขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากการทำงานมีความเสี่ยงสูง เนื่องจากความไม่เข้าใจและไม่พอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการออกสำรวจนอกพื้นที่อาจเกิดอันตรายจากการเดินทางได้ บุคลากรไม่ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน

1.1.6 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ มีระเบียบปฏิบัติที่ซับซ้อนมากเกินไปและไม่ทันสมัยทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ระเบียบคำสั่งบางอย่างก็มีการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงบ่อย บุคลากรต้องอาศัยเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจ ดังนั้นจึงควรนำระบบการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันมาปรับใช้ เช่น ระเบียบการเก็บรักษาเงินภาษีอากรและอากรแสตมป์ ใช้ระเบียบ พ.ศ. 2520 โดยจะต้องนำเงินภาษีอากรและอากรแสตมป์ไปเก็บ

ไว้ที่กำปั่น ณ สถานีตำรวจภูธร ควรปรับเปลี่ยนมาเป็นจัดซื้อตู้นิรภัยให้แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและเก็บรักษาไว้เอง เพื่อลดขั้นตอนในการเดินทางไปสถานีตำรวจ

1.2 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก กรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบงานที่หลากหลายและช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลได้บนเครือข่ายราชการ เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใช้ระบบงานได้โดยไม่ต้องขีดยกคีย์คอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปค้นหาเอกสารหรือข้อมูลในการชำระภาษีของผู้ประกอบการ การ Down load แบบฟอร์มต่าง ๆ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และมีการนำระบบ E-Office มาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการยื่นใบลา

1.3 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการเนื่องจากการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรให้แก่รัฐบาล จำเป็นต้องใช้ความเสียสละความอดทนและความมานะพยายามเพื่อการเก็บภาษีอากรให้ได้ถูกต้องทั่วถึงและเป็นธรรม ต้องประสบกับสภาวะการณั้กดดันจากผู้เสียภาษีที่ไม่ยอมเข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่อัตราเงินเดือนที่ได้รับเท่ากับอัตราบัญชีเงินเดือนของข้าราชการพลเรือน ซึ่งยังถือว่าน้อยต่อการครองชีพในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชูการ บันทึกข้อมูล มีความพึงพอใจด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานระดับนักวิชาการซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานและได้ทำงานตรงกับตำแหน่งที่บรรจุ และเป็นผู้ที่อยู่ในระดับกลางระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงและระดับผู้ปฏิบัติงาน ไม่ต้องผ่านอำนาจการสั่งการหลายลำดับชั้นเหมือนระดับผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้มีขวัญและกำลังใจดีกว่าระดับผู้ปฏิบัติงานและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติมากกว่า เนื่องจากรับผิดชอบงานตรงตามตำแหน่ง ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชูการ บันทึกข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ส่วนมากได้ทำงานไม่ตรงกับตำแหน่งที่บรรจุ เช่น เจ้าหน้าที่ชูการ บันทึกข้อมูล หรือเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ถูกจัดให้ไปทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ ไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเท่าที่ควรจึงทำ

ให้เกิดความท้อถอยและขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดย จำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้าน นโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ และด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีการใช้ระบบการบริหาร งานบุคคลภายใต้หลักการของกรมสรรพากร การพัฒนาบุคลากรได้จัดฝึกอบรมด้วยหลักสูตร เดียวกันเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีมาตรฐานเดียวกัน ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในอาชีพใช้ระเบียบกฎหมายเดียวกันในการให้ความคุ้มครองและการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการปฏิบัติตามระบบการบริหารงานบุคคลของสถาบันพัฒนาข้าราชการ พลเรือน (ก.พ.) สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545 : 13) ได้กล่าวถึงกระบวนการที่จะได้มา ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กรไว้ว่า ในระบบราชการส่วนมากนิยมใช้วิธีการสอบ คัดเลือก เพื่อคัดเลือกบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับงาน โดยผ่านกระบวนการ สอบหรือสัมภาษณ์เพื่อแต่งตั้งบุคคลนั้นเป็นข้าราชการ มีแนวทางระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน การให้ รางวัลตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งหน่วยงานราชการโดยส่วนมากแล้ว จะยึดหลักนี้ในการบริหารงานราชการ บุคลากรได้รับรู้กฎเกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้อยู่แล้ว จึงทำให้ผล ในการวิจัยครั้งนี้บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจ เนื่องมาจากบุคลากรทุกคนที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือก หรือผ่านการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงาน ในระบบราชการ ทุกคนมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการมาบ้างแล้วจากสถาบัน การศึกษาหรือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะเมื่อมีความต้องการที่จะเข้ารับราชการจึงได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบงานราชการ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติม ของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นดังนี้

4.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร มีความคิดเห็นว่าบุคลากร บางส่วนไม่ได้ทำงานตรงตามกับตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หลายคนที่มีตำแหน่งอยู่

ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ แต่ขอไปช่วยราชการในกรมสรรพากรหรือในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงทำให้จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและมีการดึงบุคลากรใน ตำแหน่งอื่นไปทำงานแทน ซึ่งมักจะไม่ได้ตรงตามตำแหน่งที่แท้จริงของตนและบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตรงกับความรู้ความสามารถซึ่ง ควรมีการใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน บุคลากรควรทำงานให้ตรงกับตำแหน่งงานของตนเอง และได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม

ส่วนการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจริง และการฝึกอบรมนั้นสามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ สุพิน เกษาคุปต์ (2545 : 94) ได้กล่าวว่าการจูงใจมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจูงใจอาจทำได้โดยให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่ง จะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นและมีการหลีกเลี่ยงงานลดน้อยลง อีกทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของ องค์กรและตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน เป็นการช่วยเสริมสร้าง ความสามัคคีในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านต่าง ๆ ที่ควรมี การปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ควรใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ให้ทำงานตรงกับตำแหน่งงานและได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ ในการปฏิบัติงานจริง

1.1.2 ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้เหตุผลในการบังคับบัญชาและมีความรักความเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ควรมีมาตรการหรือกฎหมายให้ความคุ้มครองบุคลากรที่ชัดเจน และควรมีการเปิดสอบภายในให้กับเจ้าหน้าที่ระดับ 1-2 เพื่อให้ข้าราชการได้มีโอกาสสอบเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ก่อนที่จะเปิดสอบแข่งขันกับบุคคลภายนอก

1.1.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ บุคลากรได้รับเงินเดือนเท่ากับข้าราชการหน่วยงานอื่นแต่อยากให้มีสวัสดิการพิเศษอื่น ๆ มากกว่าปัจจุบัน เช่น เบี้ยเลี้ยง หรือ โบนัส เนื่องจากปัจจุบันได้รับไม่เหมาะสม ส่วนการเลื่อนขั้นเงินเดือนควรให้มีความเหมาะสมและยุติธรรมที่สุด

1.1.5 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน สภาพอากาศควรได้รับการปรับปรุงเรื่องความเย็น ควรเลือกใช้เครื่องปรับอากาศชนิดที่ประหยัดไฟและเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนาน จะประหยัดพลังงานได้ดีกว่าการปิดเปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา ควรเพิ่มแสงสว่างการทำงานเนื่องจากในปัจจุบันไม่เพียงพอ

1.1.6 ด้านขวัญและกำลังใจ ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้เกิดเป็นการผ่อนคลาย และสร้างสรรค์ความสามัคคีในการทำงาน สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดความกลัวและความกังวลของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1.7 ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรลดระบบงานที่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ลงไปบ้าง เพราะทำให้เสียเวลาและเพิ่มปริมาณงาน ส่วนอุปกรณ์ด้านไอทีที่เป็นเครื่องรุ่นเก่า ควรมีการเปลี่ยนใหม่ให้เหมาะสมกับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและให้เพียงพอต่อการใช้งาน

1.1.8 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ควรมีการอธิบายระเบียบกฎหมายที่มีความชัดเจนไม่คลุมเครือ เพื่อช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเข้าใจได้ง่ายขึ้น ควรจัดฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจเมื่อมีระเบียบหรือกฎหมายออกใหม่เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน

1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัจจุบันปัญหา ความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำไปประกอบการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาและนำไปปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Buriram Rajabhat University

## บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2540). **ที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540.** กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการกรม.

-----, (2548). **“ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2548”** กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.

-----, (2549). **ร่วมมือร่วมใจ : รายงานประจำปี 2549.** กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการกรม.

เกรียงเดช มาจำเนียร. (2542). **“มาตรการป้องกันการเสียภาษีอากร”** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เจียรผจง เอี่ยมรัมย์. (2540). **“การศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่”** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชยุตพงศ์ สุจิตรานนท์. (2542). **ความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** รายงานการค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).  
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชาติรี ดันดีวานิชกิจ และศุภรัตน์ วัฒนกุล. (2547). **กฎหมายภาษีอากร 1.**  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชอุณระ รุ่งปัจฉิม. (2539). **หน่วยที่ 12 ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คืน ปรัชญพฤทธิ. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** รายงานการค้นคว้าอิสระ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1.** พิมพ์ครั้งที่ 2.  
มหาสารคาม : สุวีริยาสาส์น.

ประเทือง ช่างสลัก. (2546). คำอธิบายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

“ประเภทภาษีตามประมวลรัษฎากร,” (2548). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>

“ประวัติกรมสรรพากร,” (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://rdsrv.rd.go.th/10315.0.html>

ปรีทัศน์ ตรีอินทอง. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม :

กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บัญชีมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

“พันธกิจกรมสรรพากร,” (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http:// Pak8rd.go.th/1678.0.html](http://Pak8rd.go.th/1678.0.html)

ราณี อธิชัยกุล. (2543). “หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสาร” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา**

**การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช

วัทธัญญ เชมะจารีย์กุล. (2542). “ข้อจำกัดทางกฎหมายในการดำเนินคดีผู้ทุจริตในระบบภาษี

**มูลค่าเพิ่ม**” วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545). **ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ เล่ม 2**. กรุงเทพฯ :

สำนักงานข้าราชการพลเรือน

สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สะอาด เวียงเงิน. (2541). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม

**บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด**

**ชัยภูมิ**” โครงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

ศิลปศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุพิน เกชาคุปต์. (2545). **การเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ในระบบราชการ** ใน กลุ่มเจ้าหน้าที่สัมพันธ์

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สุรัตน์ จันทรศรี. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของ**

**ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ ภาค 4**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

(บริหารธุรกิจ). นนทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อัศยาพร สุวรรณกฎ. (2541). ความพึงพอใจของข้าราชการครูและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ  
กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Milton L. Blum, James C. Naylor (1994). การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรม. แปลจาก  
Industrial Psychology โดย มนูญ ตนะวัฒนา. กรุงเทพฯ : ซีรพงษ์การพิมพ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/ว ๓๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายทรงวุฒิ มณีอินทร์

ด้วยนางสาวสุทธธีรภักษ์ อินทร์ศิริพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.จूरีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/ว ๓๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นางนงนุช ศรีจันทร์

ด้วยนางสาวสุทธธีรภย์ อินทร์ศิริพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.จूरิพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘





ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/ว ๓๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร.ผดุงชาติ ยงค์

ด้วยนางสาวสุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.จूरิพร จันทรพาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์**

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Buriram Rajabhat University

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้เสนอแนวคิดโดยอิสระ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 25 ปี

( ) 25 ปี - 34 ปี

( ) 35 ปี - 44 ปี

( ) 45 ปี - 54 ปี

( ) ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

( ) สรรพากรอำเภอ, นักวิชาการ, นิติกร, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

( ) เจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่สรรพากร, บริหารงานสรรพากร, ธุรการ, บันทึกข้อมูล)

และลูกจ้างประจำ

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุในการทำงาน)

( ) ต่ำกว่า 1 ปี

( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี

( ) 11 - 15 ปี

( ) 16 - 20 ปี

( ) 21 ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์**

**คำชี้แจง** ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ท่านมีความเห็นด้วยว่ามีความพึงพอใจมากน้อยประการใด ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละรายการแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็น เพียงข้อละ 1 รายการ โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึงท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึงท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึงท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึงท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร</b>					
1. นโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเหมาะสม					
2. นโยบายเกี่ยวกับการสอบ โยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นมีความเหมาะสมยุติธรรม					
3. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม					
4. นโยบายการดำเนินการทางวินัยต่าง ๆ มีความเหมาะสมและยุติธรรม					
5. นโยบายในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจปฏิบัติงานมากกว่าการถูกบังคับ					

ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
6. ในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย					
7. นโยบายในการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน					
8. มีนโยบายในการจัดการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติงานเมื่อมีระเบียบและวิธีการทำงานใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง					
<b>ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา</b>					
9. ผู้บังคับบัญชามีมติและเต็มใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา					
10. เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ					
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน					
12. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างเหมาะสมเสมอภาคและยุติธรรม					
13. ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน					
14. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบหรือในการแต่งตั้งโยกย้าย					
15. ผู้บังคับบัญชามีความรักและห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ					
16. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จัดหาและสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
17. ข้าราชการของกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานราชการในกรมอื่น					

ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
18. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและปลอดภัยจากบุคคลภายนอก อันเนื่องมาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์					
19. การคัดเลือกข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ผ่านมาเป็นไปด้วยความยุติธรรม					
20. การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ยึดถือความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ					
21. บุคคลภายนอกให้การยอมรับและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
22. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาคุณงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
<b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b>					
23. เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำและภาระค่าใช้จ่ายประจำ					
24. ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัสและสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับมีความเพียงพอ					
25. การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน					
26. การบรรจุในตำแหน่งและรับอัตราขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
27. งบประมาณที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าไปรษณีย์ ค่าถ่ายเอกสาร มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
28. รางวัลตอบแทน เบี้ยเลี้ยง โบนัส คຸ້ມຄ່າกับความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน					
<b>ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน</b>					
29. อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน					

ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม					
31. สถานที่ในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเครื่องมือ- อุปกรณ์ สะดวกต่อการนำมาใช้					
32. บริเวณจอดรถของสำนักงานมีความเหมาะสมในการใช้จอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี					
33. สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกสำหรับการเดินทางมาทำงานและการติดต่อราชการ					
34. สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับให้บริการแก่พนักงานและผู้มาติดต่องาน					
<b>ด้านขวัญและกำลังใจ</b>					
35. การได้รับการยกย่องต่อหน้าผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อทำงานสำเร็จด้วยความยากลำบากทุ่มเทและเสียสละ					
36. การได้รับรางวัล หรือใบประกาศเกียรติคุณ เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน					
37. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา หรือเลี้ยงสังสรรค์เพื่อสร้างความสามัคคี เช่น ในวันปีใหม่					
38. มีการจัดกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อตอบแทนบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานให้กับราชการเนื่องในโอกาสโยกย้ายหรือเกษียณอายุราชการ					
39. ความภูมิใจในการปฏิบัติงานและต้องการทำงานในกรมสรรพากรจนถึงเกษียณอายุราชการ					
40. กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญและส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกัน					

ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน</b>					
41. การแก้ปัญหาซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ระบบ โปรแกรมการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพไม่สร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงาน					
42. การนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
43. ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการสืบค้นหนังสืออ้างอิง ข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
44. มีระบบบริการ down load แบบแสดงรายการภาษี คำร้อง คำขอต่าง ๆ และแบบฟอร์มที่จะใช้ภายในสำนักงานในรูปแบบของ E-Form ที่เหมาะสม					
45. การได้รับจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
46. การนำระบบงานที่หลากหลายมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ</b>					
47. กฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
48. ประสิทธิภาพของการคุ้มครองความปลอดภัยจากกฎหมายเมื่อปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ					
49. กฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยกับเหตุการณ์ปัจจุบันและเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ					
50. กฎหมายและระเบียบปฏิบัติมีมีลำดับขั้นตอนที่ยุ่งยากในการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้เสียภาษีอากรได้เข้าใจ					



### ตอนที่ 3 เกี่ยวกับ ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ท่านพบ ปัญหาอื่นอะไรบ้างในแต่ละด้าน พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ (โปรดระบุ)

1. ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร

.....  
 .....

2. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา

.....  
 .....

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ

.....  
 .....

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

.....  
 .....

5. ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

.....  
 .....

6. ด้านขวัญและกำลังใจ

.....  
 .....

7. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

.....  
 .....

8. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

.....  
 .....

ภาคผนวก ก  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	135.8667	946.5333	30.7658	50

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 50

Alpha = .9692

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 19 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 57 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่สรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2541 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) สาขาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี พ.ศ. 2550 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์