

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการศึกษา ถึงการประเมินประสิทธิภาพของระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 นี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอทฤษฎีและแนวความคิดเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแล
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแล

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมาย ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง ในขณะที่กรมสรรพากรมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น และขณะเดียวกันรัฐบาลยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ดังนั้นแนวทางหลักที่จะจัดเก็บภาษีให้ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ การให้บริการที่ดี สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี รวมทั้งพัฒนาระบบ IT เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ แก่ผู้เสียภาษีให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนงาน ตลอดจนปรับกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหารงานจัดเก็บภาษีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพของกรมสรรพากร คือ การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ และให้เป็นปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นการบริการแบบมีเจ้าภาพ ควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกรายที่ต้องกำกับดูแล ที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามประเภทของกิจการนั้นๆ ให้แสดงรายได้หรือเงินได้และชำระภาษีในปีปัจจุบันถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรซึ่งกรมสรรพากรได้วางแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย

### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) การมีความสุข หรือการได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือจิตใจซึ่ง เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526: 23) ได้กล่าวไว้และสอดคล้องกับที่ เกล็ดแก้ว รุ่งสือ (2528: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำจะเกิดขึ้นต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุ และจิตใจอันเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน

วันชัย ธรรมสังการ “พฤติกรรมผู้บริหารที่เพิ่มพลังการทำงานให้พนักงาน (2545: 16) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจทั่วไป ซึ่งเป็นการวัดความรู้สึกโดยทั่วไป หรือโดยรวมของพนักงาน เช่น ความสุข ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ความพึงพอใจเฉพาะเป็นการวัดความรู้สึกต่องานเฉพาะด้าน เป็นการวัดความรู้สึกต่องานเฉพาะด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงานหรือด้านสังคม ด้านการนิเทศงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีการศึกษาต่อเนื่องมายาวนานทั้งทางด้านจิตวิทยา และด้านพฤติกรรมในองค์กร โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลบางประการ เช่น มีความสัมพันธ์ทางลบกับการออกงานและจากการศึกษาในกลุ่มพยาบาล (จารุพร แสงป่า, 2542) และยังพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก กับความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมของครูในระดับประถมศึกษาในประเทศไทย ก็พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถจำแนกความสำเร็จของโรงเรียนได้ (จันทราณี สงวนนาม, 2533)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 142) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร และความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

Edwin A. Locke อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542: 135) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการยอมรับในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่งมีค่านิยมชอบทำงานจึงรู้สึกสนุก

กับงาน แต่งงานนั้นต้องไม่หนัก เมื่อพิจารณาจากค่านิยมดังกล่าวจะเห็นว่า หากเขารับรู้หรือมีประสบการณ์ว่างานจะหนักและหากเขาจะต้องเผชิญกับงานหนักจริง เขาก็จะลาออกจากงานนั้น

ทวีพงษ์ หินคำ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเองจะส่งผลทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั่นเอง

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในการทำงานและปัจจัยที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติเอง นักวิชาการและนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 132-139) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี 3 ปัจจัยดังนี้คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personnel factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management)

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ทำงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ แม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติ เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เซาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักขึ้นกับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น อยู่ที่เครื่องวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนคือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่ การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ทำงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสถานะเศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงานความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด การเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางไปทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างชัดเจนย่อมสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันไม่ให้เกิดการบิดพลิ้วในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

1. ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทในประเทศญี่ปุ่น ก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (long life employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน
2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทต้องคิดอยู่เสมอว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรจะทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้
3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน
4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับสายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับผู้ที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว
5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อ่านของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ในขณะที่ พงศ์ หรดาล (2540: 48-49) ได้กล่าวเสริมในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานก็คือ ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม (environmental factors) ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะการปกครองแบบเสรีประชาธิปไตยจะช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้เต็มที่ แต่การ

ปกครองแบบเผด็จการจะทำให้บุคคลเก็บความรู้สึกทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจเอาไว้ สภาพเศรษฐกิจก็เช่นกัน ผู้ที่มาจากครอบครัวยากจนมีแนวโน้มจะพึงพอใจจากระดับผลตอบแทนที่สูงมากกว่าผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี

2. ลักษณะอาชีพ ผู้จัดการและเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่นส่วนเสมียน ช่างฝีมือ ช่างนา มีความพึงพอใจในระดับกลาง ในขณะที่กรรมกรมีระดับความพึงพอใจมีในระดับต่ำสุด

3. สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรเช่นขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหาขัดแย้ง ความร่วมมือของสิ่งกลุ่มสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน

4. เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิต ตั้งแต่การใช้วัตถุดิบจนเป็นผลผลิตสำเร็จรูป จะมีความสนใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะได้ทำกิจกรรมที่มีความหมาย และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกระบวนการทำงาน

จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมามีผลต่อการปฏิบัติทั้งนั้น แต่ไม่มีผู้ใดให้ลำดับความสำคัญ อย่างน้อยที่สุดเพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2545: 143- 145) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ในองค์กรดังต่อไปนี้

1. การลาออกจากงาน บุคคลผู้ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อยๆ และอาจหนักถึงลาออกจากงาน (turnover) ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณั้ คนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่าเพราะฉะนั้นการเข้าออกงานของเขาจึงแสดงให้เห็นได้ถึงระดับความพึงพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม การลาออกงานของสมาชิกองค์กรนับเป็นการสูญเสียแก่องค์กร แต่การลาออกก็อาจส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานว่างก็ทำให้การเลื่อนขั้นเลื่อนระดับเป็นไปได้ หรืออาจได้ผู้เชี่ยวชาญใหม่ที่ดีกว่าเข้ามาแทนที่ก็ได้

2. การขาดงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจของเขา

3. การเป็นขโมย แม้การขโมยจะมีสาเหตุหลายประการก็ตาม แต่ผู้ปฏิบัติงานบางคนก็ขโมยเพราะเขาคับข้องใจ หงุดหงิดใจ อันเป็นผลของปัญหาในหลายแง่มุมที่อาจเกิดขึ้นได้ เขาจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ คือต้องการแก้แค้นต่อผู้ควบคุมบังคับบัญชา ที่เขาคิดว่าไม่ให้การปฏิบัติดูแลเขาตามที่ควรจะเป็น

4. ผลผลิต เป็นที่ทราบกันดีว่า ผลผลิตหรือการปฏิบัติงานนั้นจะผันแปรไปตามความพึงพอใจในงาน ผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจ นั่นคือ หากทำงานได้ดี ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น

5. สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนยาว งานซึ่งไม่เป็นที่พึงใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงใจมากยิ่งจะนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกาย ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ความเครียดความกังวลเหล่านี้ อาจเนื่องมาจากความกดดันทางสังคมในองค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหมาย การรับผิดชอบงานมากเกินไปที่จะเสร็จสิ้นได้ภายในกำหนดเวลา การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

6. สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก และเช่นกัน ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงานซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Mumford อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 144) อธิบายว่าถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความต้องการด้านจิตวิทยา ได้แก่ แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) และแนวคิดของ เฮอส์สเบิร์ก (Herzberg) ซึ่งมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

### แนวคิด Abraham H. Maslow

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2542: 139) อธิบายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการสนองมากก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่จะลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามแนวคิด Abraham H. Maslow ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลกดับขึ้น โดยมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุดราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

### ทฤษฎีของมาสโลว์ลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของ มาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการของอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety and security needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการในขั้นที่สองจะตามมาความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายและมีความมั่นคง
3. ความต้องการทางสังคม (social or belongings needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น ความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) ความต้องการที่มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (self-actualization or self-realization) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ต่ำกว่าได้รับการสนองตอบเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มากนัก

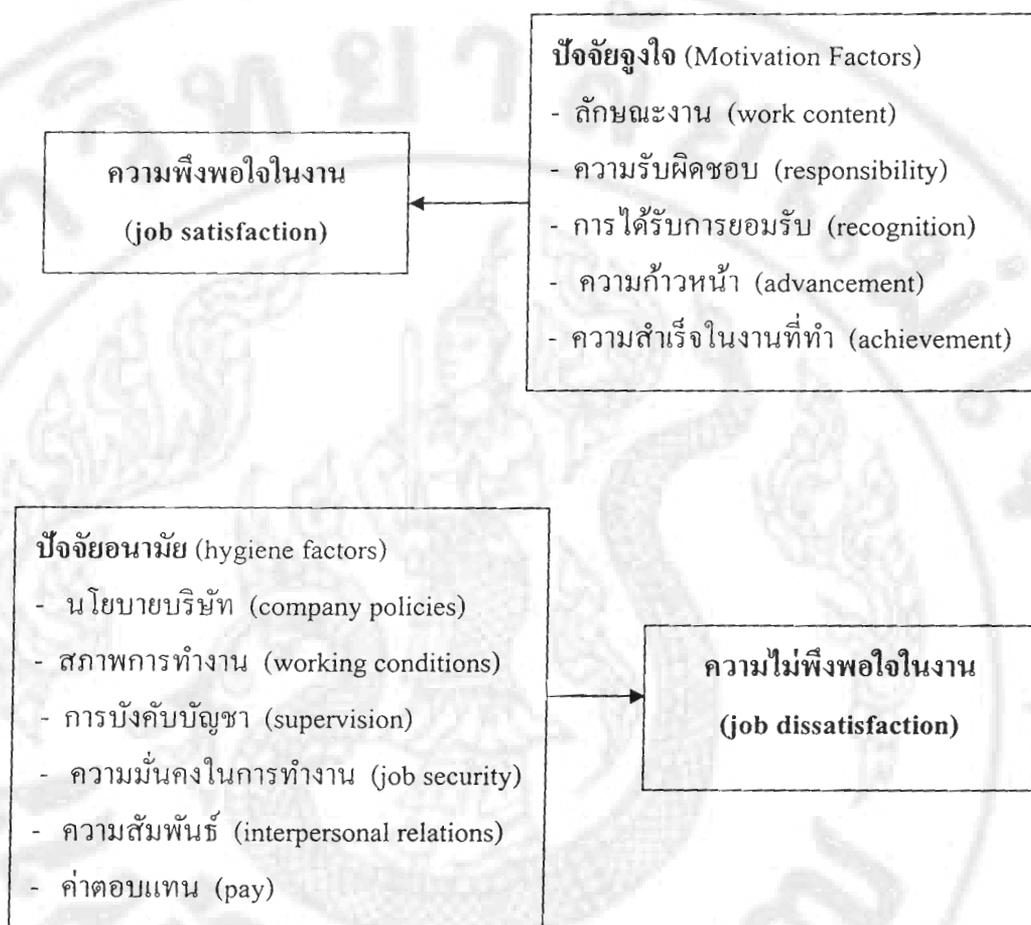
### แนวคิด Frederick Herzberg

พงศ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542: 121) ได้กล่าวว่า Frederick Herzberg ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่า เมื่อมนุษย์รู้สึกไม่พอใจในงานที่เกี่ยวข้องมักเป็นเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงาน และเมื่อมนุษย์รู้สึกในทางที่ดีต่องานสิ่งนั้นมักจะได้แก่ตัวงานที่เขาทำสำเร็จนั่นเอง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542: 141) กรองแก้ว อยู่สุข (2535: 76) สมยศ นาวิการ (2528,374) ได้กล่าวว่า Frederick Herzberg และคณะได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจในผลกระทบต่อคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความพอใจ การจูงใจและผลการปฏิบัติงาน เช่น โครงการเพิ่มงานและความรับผิดชอบตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพอใจและไม่พอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือความพอใจในงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้คนเต็มใจและตั้งใจทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น งานที่ท้าทาย ความสำเร็จในงาน ผู้บริหารต้องให้ความสนใจในการยกระดับงาน
2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ ปัจจัยอนามัยไม่ได้เป็นส่วนภายในของตัวงานเป็นปัจจัยที่กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานและสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ปัจจัยกลุ่มนี้มีได้ทำให้เกิดความพอใจโดยสมบูรณ์ เป็นแต่เพียงให้มนุษย์ยอมทำงานต่อไปปัจจัยนี้ไม่สามารถจะจูงใจให้คนเกิดความพอใจจนถึงกับเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้เป็นแต่เพียงช่วยส่งเสริมแรงจูงใจให้ได้ผล และช่วยป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในงานมากขึ้นจนเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานเท่านั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 244) ได้อธิบายถึง การศึกษาของ Herzberg ว่าได้แบ่งปัจจัยต่างๆ ไว้ดังภาพ 1



ภาพ 1 อธิบายปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย จากการศึกษาของ Herzberg

การเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดของ Maslow และ Herzberg ดังภาพ 2



ภาพ 2 การเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดของ Maslow และ Herzberg

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542: 100) ได้กล่าวไว้ โดยทั่วไป ความรู้สึกที่ดีจะอยู่กับลักษณะในเนื้องาน ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบคือ ลักษณะนอกเนื้องาน เฮอร์สเบอร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องานซึ่งเรียกว่าปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมนอกเนื้องาน เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้นำ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง เมื่อนำเอาปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมารวมตัวจึงเรียกว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย”

เฮร์สเบอร์กเห็นว่า ปัจจัยสุขอนามัยนั้น เป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญของงานที่จะรักษาคณไว้ในองค์การในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน ถึงแม้ปัจจัยสุขอนามัยได้รับการตอบสนองก็เป็นเพียงการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น แม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้คนไม่พอใจในการทำงานมาจนถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใด ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นั่นคือปัจจัยสุขอนามัยในตัวของมันเองไม่สามารถจูงใจบุคคลมิแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้น ที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้ ปัจจัยจูงใจมีดังนี้

### 1. ลักษณะงาน

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959: 113-115) ได้อธิบายถึง ลักษณะงานว่า หมายถึง งานที่มีความยากง่าย ทำท่ายให้อายากทำและต้องอาศัยความคิดริเริ่ม การวางแผนและการตัดสินใจ

ชูศักดิ์ เทียงตรง อ้างถึงใน ประเชิญ วาดกลิ่นหอม (2511: 41-46) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความรู้ความสามารถและความถนัดแล้วแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูงจะมีมาก โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้ว ก็จะต้องการเห็นผลสำเร็จในงานแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่าเขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการทำงานให้ก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

สมยศ นาวิการ (2521: 424-425) ได้กล่าวว่า ปัจจัยเบื้องต้นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความมีอิสระในการทำงาน

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นงานที่ตรงกับความรู้ หรือไม่ตรงกับความรู้ งานที่ท้าทาย งานที่ต้องตัดสินใจโดยตนเอง หรืองานที่มีอิสระ งานยาก งานง่าย

### 2. การได้รับการยอมรับนับถือ

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2532: 212) ได้กล่าวถึง การยอมรับนับถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและใช้เป็นรางวัลในการทำงานจากนั้นยังมีรางวัลอื่นๆ ได้แก่ คำชมเชย และการเลื่อน

ตำแหน่งสูงขึ้น สัญลักษณ์แสดงฐานะ การปรึกษาหารือ การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน เป็นการยกย่องประกาศเกียรติคุณคนจะทำงานเพื่อผลงานซึ่งถือเป็น พลังจูงใจให้มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การยอมรับนับถือ หมายถึงการได้รับยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และหมายถึงการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เป็นหัวหน้างาน โดยอาศัยผลสำเร็จของงาน

### 3. ความสำเร็จของงาน

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959: 113) ; Mc Clelland (1961: 25) ได้ทำการวิจัย พบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือความต้องการสัมฤทธิ์ผล และพบว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ได้แก่ คนที่ได้ใช้ความสามารถพอสมควร ชอบทำงานที่มีปัญหาและมีการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน้าที่จนเป็นผลสำเร็จ และรวมถึงความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี

### 4. ความรับผิดชอบ

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959: 113-115) ได้กล่าวว่าความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

ปรีชา ศรีวาลย์ (2536: 101-103) ได้ให้ทัศนะว่า บุคคลแต่ละคนต้องการความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการจัดการกับชีวิตของตนเอง ถ้าสมาชิกของคณะมีความรับผิดชอบเขาจะทำงานที่ดีที่สุดของคณะ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการมอบหมายและอย่าเข้าไปแทรกแซงในชีวิตส่วนตัวหรืองานที่เขาได้รับมอบหมาย แต่ต้องแน่ใจว่าเขาจะได้รับคำปรึกษาในระดับที่ถูกต้องเมื่อเขาต้องการ

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จโดยกำหนดวิธีการเองอย่างมีอิสระ ไม่มีการแทรกแซงหรือควบคุมโดยไม่จำเป็น

### 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

Benton (1972: 257) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าของการทำงานคือ การเลื่อนขั้นมีรายได้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น ถ้าการย้ายไปตำแหน่งใหม่ที่มีชั่วโมงทำงานเพิ่มขึ้น และสภาพการทำงานที่ดีขึ้น แต่ไม่เพิ่มเงินเดือน ไม่เพิ่มความรับผิดชอบ ทักษะที่ใช้ในการทำงานก็ไม่สูงขึ้น ก็เรียกได้ว่าไม่ใช่การเลื่อนตำแหน่งที่แท้จริง

อุดม โพธิ์ทอง (2533: 58-60) ได้กล่าวว่า พนักงานบางคนจะรู้สึกอึดอัดใจกับการทำงานเพราะทำไปก็เท่านั้นไม่เห็นมีโอกาสดำเนินการของตัวเอง ยิ่งถ้ามีข้อเปรียบเทียบเห็นคนรุ่นเดียวกันก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ ก็ยิ่งท้อถอยหมดกำลังใจ โดยธรรมชาติคนเราต้องการความก้าวหน้าต้องการสภาพที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ โอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้กับพนักงานองค์กรใดที่มีหนทางก้าวหน้าติดตัน ย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานแสวงหาหนทางไปเติบโตในองค์กรอื่น

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้น สูงขึ้นความรับผิดชอบและทักษะในการทำงานมากขึ้นรวมถึงการได้มีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการศึกษาเพิ่มเติมให้มีวุฒิเพิ่มขึ้น

ดังนั้นถ้ายึดทฤษฎีเฮิร์ซเบิร์กแล้ว บุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริงในการวิจัย “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1” ครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดแนวทาง Herzberg เป็นแนวทางการวิจัย โดยใช้ปัจจัยจูงใจซึ่งคือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภรัตน์ ควณฺ์กุล (2545: 28) อธิบดีกรมสรรพากร ได้กล่าวไว้ในจุลสารสรรพากรปีที่ 20 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนมีนาคม 2545 ในหัวข้อเรื่อง เปิดบ้านสรรพากรแสดงศักยภาพด้านไอที รมณรงค์เสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน : นโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ที่มีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจุบัน เสียภาษีครบถ้วนตามความเป็นจริง หากปัจจุบันเสียภาษีถูกต้องแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้มีการจัดเก็บภาษีย้อนหลังอีกต่อไป รวมทั้งการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในใหม่โดยยุบหน่วยตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการมาเป็นส่วนกำกับดูแล เพื่อให้

คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายกิจการ และสามารถรับทราบข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้าได้มากขึ้น

ทิพากร นาคะผิว (2545: 22) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ปัญหา และอุปสรรคของระบบการควบคุมดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติหน้าที่เป็นที่น่าพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ความร่วมมือกันปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแล ความพร้อมและความเข้าใจในหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการปฏิบัติงานแนวใหม่ดีกว่าแบบเดิม ส่วนในด้านผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการแทนและเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ทางด้านภาษีจึงเกิดปัญหาด้านเอกสาร ผู้ประกอบการเต็มใจจะเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานเดิมเป็นแนวใหม่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นผลดีกับกิจการ

สุรเดช สิงห์รุ่งศรี (2545: 31) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการตรวจแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่(สาขา) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมการบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่(สาขา) สามารถจัดเก็บได้มีเงินเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริหารงานของผู้บริหารและนโยบายการขยายฐานภาษีที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องบรรลุดตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลที่น่าจะเสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง และในกิจการที่มีการขยายตัวตามสภาพเศรษฐกิจอันมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

ประภัสสร กฤตยาอภิชาติกุล (2541: 25) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดเชียงใหม่” โดยพิจารณาสัดส่วนของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้เกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ (GPP) พบว่าภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้จริงสูงขึ้นทุกปี จากร้อยละ 2.07 ในปีพ.ศ. 2536 เป็น 2.34 ในปี พ.ศ. 2537 และ พ.ศ. 2538 ตามลำดับ และนอกจากนี้พบว่า โดยเฉลี่ยปี พ.ศ. 2535-2539 จังหวัดเชียงใหม่จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้เพียงร้อยละ 35.51 ของประสิทธิภาพสูงสุด

กัญญา สุวรรณเสน (2533: 28) ได้ทำการวัดความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพากรโดยใช้ตัวแบบการศึกษาของ Bahi(1971) เพื่อวัดดัชนีวัดความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพากรเพื่อทำการเปรียบเทียบความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพากร โดยใช้ข้อมูลภาพตัดขวางในจังหวัดต่างๆ ในปี ปฏิทิน 2525 และ 2529 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง

ภาษีสรรพากรแบบหลากหลาย กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2526 และได้ทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์สาเหตุความแตกต่างของความพยายามในการจัดเก็บภาษีสรรพากรด้วย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการจัดเก็บภาษีโดยไม่แยกประเภทภาษีกับตัวแปรที่เกี่ยวกับต้นทุนการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัด จำนวนประมาณการจัดเก็บภาษีอากรรวมของจังหวัด จำนวนประชากรในจังหวัด จำนวนสถานการค้าในจังหวัดและจำนวนอำเภอในจังหวัด

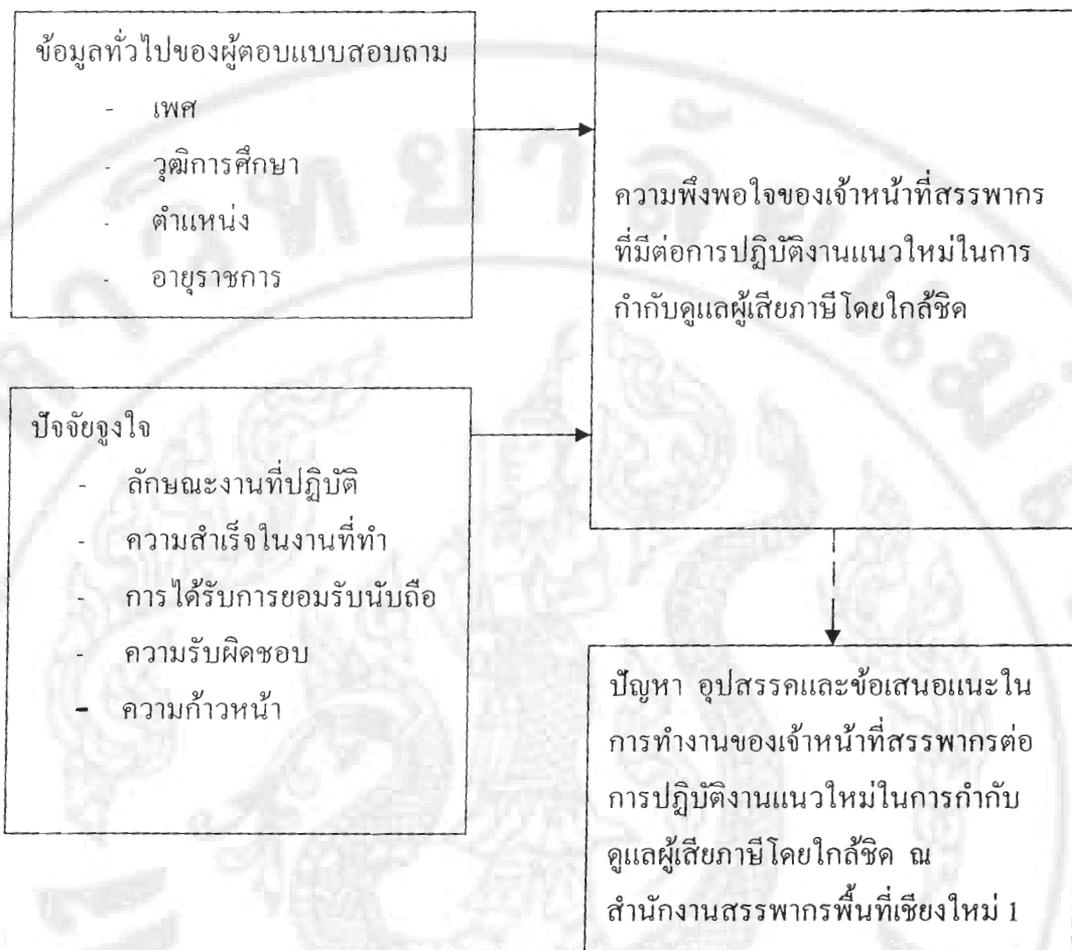
สกุท แสงแก้ว (2522: 23) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด

Hammer (1971: 3373-A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนชั้นพิเศษในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กมาใช้จากการศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ

สันติ เจริญปัญญาศักดิ์ (2543: 24) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติของนิติกรในสำนักงานสรรพากรภาค 12” โดยนำทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กมาใช้จากการศึกษา พบว่านิติกรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจากแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีปัจจัยหลายตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ความก้าวหน้าของการทำงาน, การยอมรับนับถือ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพ 3 กรอบแนวความคิดรวบยอดในการศึกษา