

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้ปรับเปลี่ยนแนวความคิดในการพัฒนาประเทศโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และต่อเนื่องมาถึงฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่ยังดำเนินการในการพัฒนาคนในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอันจะทำให้เกิดการพัฒนามีคนเป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจาก “คน” ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ สมคิด บางโม (2547, หน้า 62) กล่าวว่า หลักการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีการจัดการ (management) สอดคล้องกับ พวงเพชร วัชรอยู่ (2537, หน้า 41) ที่กล่าวว่า “คน” เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ได้มาซึ่ง “งาน” ที่มีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ดังนั้น ผู้บริหารจึงพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ และความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) สิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานตั้งใจทำงาน คือ พนักงานต้องมีขวัญกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากพนักงานอุทิศแรงกายแรงใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้ว องค์การก็ย่อมที่จะประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม หากเกิดปัญหาพนักงานไม่อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานย่อมเกิดผลเสียต่อองค์การ และยังส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จขององค์การไม่บรรลุตามเป้าหมาย หรือผลงานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เมื่อองค์กรได้พนักงานที่ดี เก่ง เข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว การที่จะ  
ทำให้พนักงานเหล่านั้นทำงานได้อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ มีความสุขในการ  
ทำงาน ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และ  
มีความรักและผูกพันกับองค์กร พนักงานต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับ  
สมใจ ลักษณะ (2549, หน้า 63) ที่ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสามารถใช้แรงจูงใจเพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ (motivation techniques) จึงเป็น  
วิธีการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ

กรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีหน้าที่ในการ  
จัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล ในแต่ละปีรายได้จากการจัดเก็บภาษี  
สรรพสามิตมีมูลค่าเกินกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งหมดของรัฐบาล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่  
ในการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตจากสินค้าและบริการ  
และควบคุมการบริหารรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือ องค์กรสุรา และ โรงงานไฟ  
ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีพนักงานทำงานอยู่ในกรมสรรพสามิตเป็นจำนวนมาก ทั้งที่  
เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ดังนั้น เพื่อให้  
สอดคล้องกับค่านิยมของกรมสรรพสามิต (SMILE) ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของ  
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร จึงทำการศึกษาแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ผลที่ได้จากการศึกษา  
จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารนำไปปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
กรมสรรพสามิตต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต  
กระทรวงการคลัง
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต  
กระทรวงการคลัง ตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของบุคลากร กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เฉพาะส่วนกลางที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ปัจจุบันมีจำนวน 1,192 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973, p. 86) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 299.49 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน (ความคลาดเคลื่อนจะน้อยกว่า  $\pm 5\%$ ) และทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) อย่างเป็นสัดส่วน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากร กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ
- 2.2 การได้รับการยอมรับ
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน
- 2.5 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.7 ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

## สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากร กรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร
2. องค์กร หมายถึง กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motivation at work) หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่จะทำให้บุคลากร กรมสรรพสามิตทำกิจกรรมหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และผลงานมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้บุคลากรประเมินตนเองเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

3.1 ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ หมายถึง คุณค่า และประโยชน์ของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากงานที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ หรือมีความสำคัญต่อองค์กร

3.2 การได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทั้งเรื่องการทำงาน และเรื่องส่วนตัว เห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อผลสำเร็จของงาน

3.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการอบรมศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และรู้สึกมีความมั่นคงต่องานและองค์กร

3.5 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการชุดต่าง ๆ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน

3.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

3.7 ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ

4. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของตัวของบุคลากร  
กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

4.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับจากวันเดือนปีที่เกิด จนถึงวันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ไม่เกิน 30 ปี มากกว่า 30 ปี-40 ปี มากกว่า 40 ปี-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

4.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่บุคลากรแต่ละคนได้รับ ในที่นี้แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

4.4 สถานภาพการจ้างงาน หมายถึง สถานภาพการจ้างให้ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ในที่นี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

4.5 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนปีในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 5 ปี-10 ปี มากกว่า 10 ปี-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้ประจำ รายได้พิเศษต่าง ๆ จากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนเฉลี่ยต่อเดือน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เกิน 10,000 บาท มากกว่า 10,000-15,000 บาท มากกว่า 15,000-20,000 บาท มากกว่า 20,000-25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง  
ความคิดเห็นของบุคลากรที่เสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารนำไปปรับปรุง และพัฒนาแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต  
กระทรวงการคลังต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน ระบบการบริหารงาน  
บุคคล การพัฒนาบุคลากร และวิธีจูงใจบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป