

ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

THE FACTORS INFLUENCING THE EMPLOYEE ATTITUDE
OF SAMUTPRAKARN AREA REVENUE OFFICE 3

อาทิตยา ซาลีเครือ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6124091204@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั้นหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่มีผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งไว้ และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือเจตคติด้านการนิเทศงานโดยส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และคุณลักษณะทางสังคมของงานส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อเจตคติเชิงลบ ส่วนตัวแปรความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้บางส่วน และบางส่วนไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เจตคติในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research aimed to study factors influencing the employee attitude at work of Samut Prakan Area Revenue Office 3, Namely, The personal and the environmental factors. Were used this research to survey and the questionnaire was used as a research tool. The sample used in the research was employees of Samut Prakan Area Revenue Office 3, 105 employees.

The result of the research found that personal factors, such as, genders, age, status, education level, income, and period of employment, did not affect the working attitude of the employee in Samut Prakan Area Revenue office 3. That means this result is not accordance to the first hypothesis. However, the study found that, the factors which affect the employee attitude are the working environment factors, including, security, career advancement opportunities, organization management, wages, work characteristics, supervision, work social features. communication, working conditions, welfare, and other benefits Influencing the employee attitude of Samut Prakan Area Revenue Office 3, where the most influential factor was the supervisory attitude, which significantly influencing the positive and negative attitudes and the social characteristics of the work. Significantly positive at 0.05 but does not influencing the negative attitude. The stability and safety variable Career advancement opportunities Organization and management of wages. Specific features of work. Communication, working conditions and welfare or other benefits does not affect the attitude in the performance of employee at the Samut Prakan Area Revenue Office 3, partially in accordance with the second hypothesis and some parts do not meet the assumptions.

keywords: Factors Influencing Work Attitude, Work Environment, Work Attitude

บทนำ

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม นับเป็นกรมที่สำคัญอย่างยิ่งกรมหนึ่งที่สังกัดอยู่ภายใต้ความดูแลของกระทรวงการคลัง เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 มีหน้าที่จัดเก็บภาษี ตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต อากรแสตมป์ รวมไปถึง ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก มีบทบาทสำคัญต่อการจัดหารายได้เข้าสู่รัฐ เป็นหน่วยงานหลักของดำเนินการตามนโยบายการคลังเช่น การจัดสรรทรัพยากรทางสังคมให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุดรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากร อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ทางเศรษฐกิจเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่เป็นธรรมเพื่อความเสมอภาคในสังคม การพัฒนาการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนา ดังนั้นในการบริหารประเทศของรัฐบาลจึง

จำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณจำนวนมาก เพื่อใช้ในการพัฒนาและบริหารประเทศและทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ทั้งด้านการรักษาความสงบในประเทศ ป้องกันการรุกรานจากภายนอก ดูแลจัดการด้านการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร พลังงาน และการพาณิชย์ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงรัฐจึงจำเป็นต้องหารายได้ให้เพียงพอกับรายจ่ายปัจจุบัน ดังนั้นกรมสรรพากรจึงมีอำนาจในการกำกับ ตรวจสอบ ติดตามและเร่ง (ให้คนจ่าย) ภาษีอากรค้าง รวมถึงมีอำนาจในการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและระบบการจัดเก็บภาษี ไปจนถึงการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการออม การลงทุน ช่วยให้แข่งขันกับต่างประเทศ และใช้ภาษีเพื่อกระจายรายได้ ที่สำคัญต้องสร้างให้คนไทยสมัครใจในการเสียภาษีอีกด้วย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษี ซึ่งต้องรับผิดชอบการจัดเก็บภาษีในเขตท้องที่อำเภอบางพลี อำเภอบางเสาธงและอำเภอบางบ่อ แต่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ทั้งด้านบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีจำนวนมาก และประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีความหลากหลายทั้งในด้านอายุ ความรู้ อาชีพ และการศึกษา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องรับผิดชอบงานที่หลากหลายและเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และการที่มีบุคลากรที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ เนื่องจากสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในเขตพื้นที่การรับผิดชอบที่มีโรงงานนิคมอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จึงทำให้เกิดการโยกย้ายของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานมากกว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนในตำแหน่งเดิมที่เจ้าหน้าที่โยกย้ายไป นั้น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุใหม่ ยังไม่ได้มีประสบการณ์ด้านการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ อีกทั้งระยะเวลาในการเรียนรู้งานที่ต้องรับผิดชอบมีอยู่อย่างจำกัด และเจ้าหน้าที่เดิมที่ขอโยกย้ายไปไม่มีเวลาสอนงาน ส่งต่อความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ทำให้บุคลากรไม่เพียงพอต่องานที่ต้องรับผิดชอบ และส่งผลไปยังขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ทำให้เกิดความล่าช้ากว่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เพื่อทราบถึงปัญหาการทำงานภายในองค์กรและนำผลการวิจัยไปจัดทำปรับปรุงหรือสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับเจตคติของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. ทำให้ทราบแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรแก่บุคลากรในอนาคต
3. เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ใช้พิจารณาประกอบการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสภาพแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน
4. สามารถนำข้อมูลในการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้

ขอบเขตการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษา
- รายได้
- อายุการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

- ความมั่นคงปลอดภัย
- โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- องค์กรและการจัดการ
- ค่าจ้าง
- คุณลักษณะเฉพาะของงาน
- การนิเทศงาน
- คุณลักษณะทางสังคมของงาน
- การติดต่อสื่อสาร
- สภาพการทำงาน
- สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

- เจตคติเชิงบวก/ยอมรับได้
- เจตคติเชิงลบ/ยอมรับไม่ได้

2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

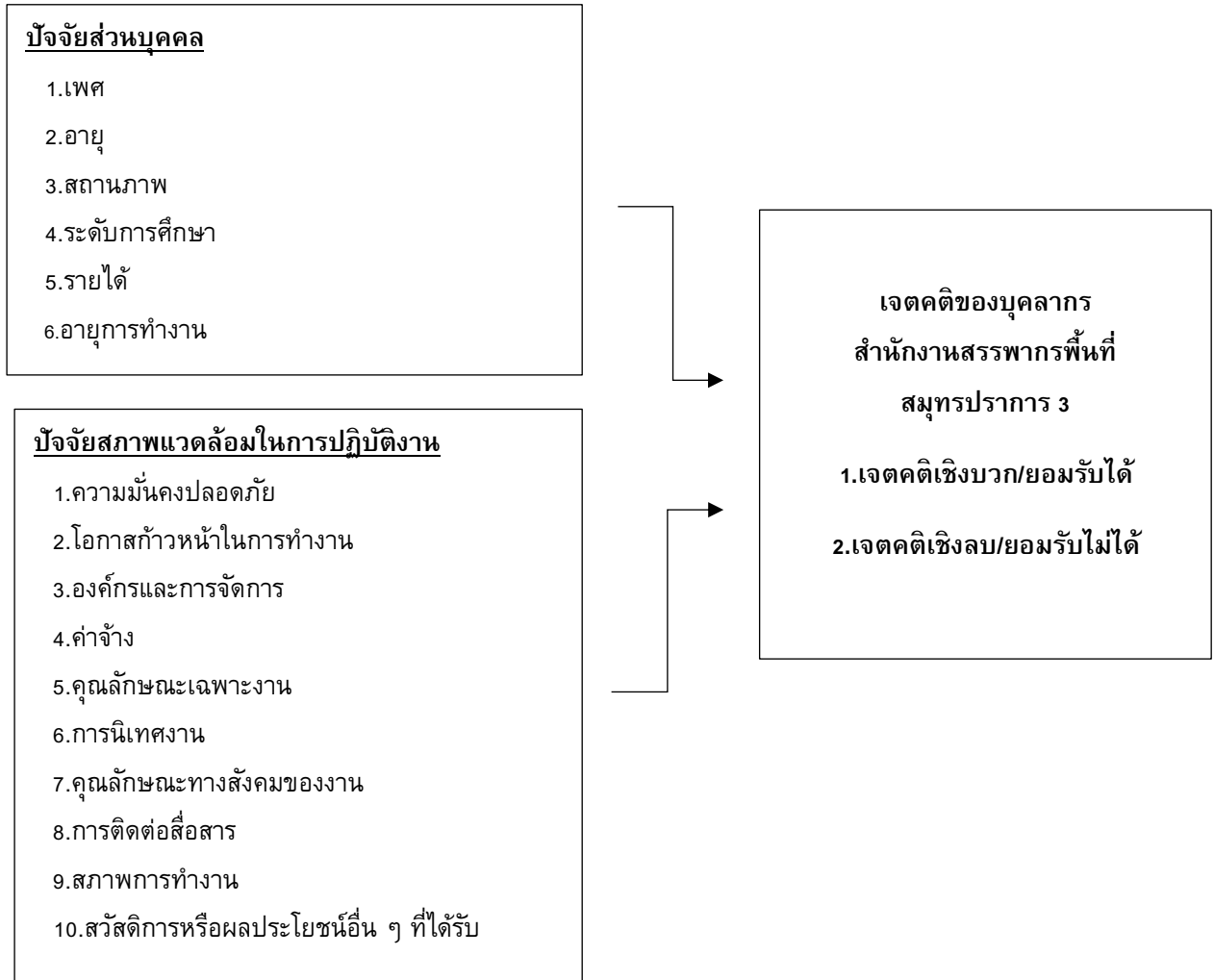
4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2563

กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 105 คน เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากที่สุด โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ด้านสถานภาพพบว่าสถานภาพโสดมากที่สุด ด้านการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ด้านรายได้พบว่ามีรายได้ช่วง 15,000 - 25,000 บาท มากที่สุด และอายุการทำงานมากที่สุดคือ น้อยกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความมั่นคงปลอดภัย 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 3) องค์กรและการจัดการ 4) ค่าจ้าง 5) คุณลักษณะเฉพาะงาน 6) การนิเทศงาน 7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน 8) การติดต่อสื่อสาร 9) สภาพการทำงาน 10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เจตคติในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 1) เจตคติเชิงบวก 2) เจตคติเชิงลบ

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 84.8) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 15.2) ช่วงอายุที่มากที่สุดคืออายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 38.1) รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี, อายุ 21 - 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปตามลำดับ ในด้านสถานภาพมากที่สุดคือโสด (ร้อยละ 57.1) รองลงมาคือสมรส, หม้าย/หย่าร้าง และอื่น ๆ ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษามากที่สุดคือปริญญาตรี (ร้อยละ 58.1) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าตามลำดับ ในด้านรายได้มากที่สุดคือ 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 28.6) รองลงมาคือ น้อยกว่า 15,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, 35,001 – 45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาทตามลำดับ อายุการทำงานมากที่สุดคือน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 51.4) รองลงมาคือ 16 - 20 ปี, 5 - 10 ปี, 26 - 30 ปี, 21 - 25 ปี และ 11 - 15 ปีตามลำดับ

การวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือมีความรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาได้แก่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน, ได้รับความมั่นคงจากที่ทำงาน, รู้สึกมั่นคงในงานที่สังกัดอยู่ และสุดท้ายคือได้รับความอบอุ่นและความปลอดภัยจากที่ทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือองค์กรมีนโยบายส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมาได้แก่องค์กรมีการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน, องค์กรพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม, ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสุดท้ายคือมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านองค์กรและการจัดการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคืองานที่ทำสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาได้แก่มีองค์กรวางนโยบายในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้ สุดท้ายคือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผน และข้อบังคับขององค์กร

ด้านค่าจ้าง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือองค์กรมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาได้แก่ได้รับการประเมินผลงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม, มีความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และสุดท้ายคือได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือมีความรู้สึกภาคภูมิใจใน

งานที่ท่านได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาได้แก่งานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถ , ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และสุดท้ายคืองานที่ท่านทำเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม

ด้านการนิเทศงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาได้แก่ได้รับการแนะนำงานอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา และสุดท้ายคือได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร

ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาได้แก่มีการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และสุดท้ายคือองค์กรมีความสามัคคี ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันถ่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.56) และรองลงมาได้แก่รับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาได้แก่เครื่องมือที่ทำงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบสุดท้ายคือมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนการทำงานที่เพียงพอ

ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26) และรองลงมาได้แก่สวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

การวิเคราะห์เจตคติในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์เจตคติเชิงบวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาได้แก่ความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร, งานในองค์กรทำให้รู้สึกท้าทายและกระตือรือร้นอยู่เสมอ, องค์กรทำให้โลกทัศน์เปิดกว้างขึ้น, โอกาสและความสำเร็จสามารถสร้างขึ้นเองได้, งานในองค์กรมีอิสระมากกว่าที่อื่นๆ, งานที่ท่านทำเป็นงานที่ใฝ่ฝัน และสุดท้ายคือองค์กรให้ผลตอบแทนดีกว่าที่อื่นๆ

ผลการวิเคราะห์เจตคติเชิงลบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือรู้สึกลำบากใจที่จะต้องทำงาน พบปะกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาได้แก่มีรู้สึกเสียเวลาอย่างมากตั้งแต่ได้ทำงาน องค์กรนี้, รู้สึกว่าตนเองไม่เหมาะกับงานมากนัก และสุดท้ายคือรู้สึกเบื่อหน่าย จำเจ กับงานที่ท่านทำในปัจจุบันจากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

สรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั้นหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่มีผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม วิเคราะห์จากค่า Pearson Correlation และ Multiple Regression ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือเจตคติด้านการนิเทศงานโดยส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และคุณลักษณะทางสังคมของงานส่งผลเจตคติเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อเจตคติเชิงลบ ส่วนตัวแปรความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สรุปผลได้ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรสำนักงานสรรพยากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 84.8) ช่วงอายุที่มากที่สุดคืออายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 38.1) ในด้านสถานภาพมากที่สุดคือโสด (ร้อยละ 57.1 ในด้านระดับการศึกษามากที่สุดคือปริญญาตรี (ร้อยละ 58.1) ในด้านรายได้มากที่สุดคือ 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 28.6) อายุการทำงานมากที่สุดคือน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 51.4)

2 ผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แยกอธิบายรายด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือมีความรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.30)

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือองค์กรมีนโยบายส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านองค์กรและการจัดการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคืองานที่ทำสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.71)

4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านค่าจ้าง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือองค์กรมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.36)

5) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

6) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการนิเทศงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

7) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข (ค่าเฉลี่ย 3.87)

8) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันถ่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.56)

9) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในขณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

10) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

3 ผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แยกอธิบายรายด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์เจตคติเชิงบวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.66)

2) ผลการวิเคราะห์เจตคติเชิงลบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือรู้สึกลำบากใจที่จะต้องทำงาน พบปะกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับเจตคติในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั่นหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่มีผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานนั่นเอง

5 ผลการวิเคราะห์ค่า Pearson Correlation ของตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สามารถแยกอธิบายตามตัวแปรเจตคติเชิงบวกและเจตคติเชิงลบได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ค่า Pearson Correlation ของตัวแปรเจตคติเชิงบวก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ระบุ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรเจตคติเชิงบวกมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรการนิเทศงานมากที่สุด (ค่าความสัมพันธ์ = 0.730) ตัวแปรคุณลักษณะทางสังคมของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญรองลงมา ตามด้วยตัวแปรองค์กรและการจัดการ, ตัวแปรค่าจ้าง, ตัวแปรคุณลักษณะเฉพาะของงาน, ตัวแปรโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ตัวแปรความมั่นคงปลอดภัย, ตัวแปรการติดต่อสื่อสาร, ตัวแปรสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และตัวแปรสภาพการทำงานตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยที่การนิเทศงานมีความสัมพันธ์กับเจตคติเชิงบวกในระดับสูง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.730)

คุณลักษณะทางสังคมของงานมีความสัมพันธ์รองลงมาในระดับสูง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.708) องค์การและการจัดการมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.696) ค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.661) คุณลักษณะเฉพาะของงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.612) โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.609) ความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.575) การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.569) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.501) และสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.494)

2) ผลการวิเคราะห์ค่า Pearson Correlation ของตัวแปรเจตคติเชิงลบ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทีละคู่ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรเจตคติเชิงลบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรการนิเทศงานมากที่สุด (ค่าความสัมพันธ์ = 0.515) ตัวแปรค่าจ้างมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญรองลงมา ตามด้วยตัวแปรองค์การและการจัดการ, ตัวแปรคุณลักษณะทางสังคมของงาน, ตัวแปรการติดต่อสื่อสาร, ตัวแปรคุณลักษณะเฉพาะของงาน, ตัวแปรโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ตัวแปรสภาพการทำงาน, ตัวแปรสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ และตัวแปรความมั่นคงปลอดภัยตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อเจตคติเชิงลบของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยที่การนิเทศงานมีความสัมพันธ์กับเจตคติเชิงลบในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.515) ค่าจ้างมีความสัมพันธ์รองลงมาในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.422) องค์การและการจัดการมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่าความสัมพันธ์ = 0.412) คุณลักษณะทางสังคมของงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.377) การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.357) คุณลักษณะเฉพาะของงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.349) โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.344) สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.313) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.238) และความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.210)

6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) สามารถแยกอธิบายตามตัวแปรเจตคติเชิงบวกและเจตคติเชิงลบได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์จากค่า Beta พบว่าตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อเจตคติเชิงบวกของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 มากที่สุด คือ การนิเทศงาน (Beta = 0.259) รองลงมาคือ คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Beta = 0.248) ค่าจ้าง (Beta = 0.138) องค์การและการจัดการ (Beta = 0.136) ความมั่นคงปลอดภัย (Beta = 0.099) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ (Beta = 0.088) การติดต่อสื่อสาร (Beta = 0.063) สภาพการทำงาน (Beta = -0.009) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Beta = -0.014) และคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Beta = -0.014)

ผลการวิเคราะห์จากค่า Beta พบว่าตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อเจตคติเชิงลบของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 มากที่สุด คือ การนิเทศงาน (Beta = 0.408) รองลงมาคือค่าจ้าง (Beta = 0.153) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Beta = 0.061) องค์การและการจัดการ (Beta = 0.060) สภาพการทำงาน (Beta = 0.043) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Beta = 0.031) การติดต่อสื่อสาร (Beta = 0.000) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ (Beta = -0.020) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Beta = -0.029) และความมั่นคงปลอดภัย (Beta = -0.174)

2) ผลการวิเคราะห์จากค่า B (Unstandardized Coefficients) พบว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านที่มีผลต่อเจตคติเชิงบวกของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในด้านความมั่นคงปลอดภัยเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.095 หน่วย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป -0.010 หน่วย ด้านองค์การและการจัดการ เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.114 หน่วย ด้านค่าจ้างเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.104 หน่วย ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป -0.013 หน่วย ด้านการนิเทศงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.194 หน่วย ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.211 หน่วย ด้านการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.051 หน่วย ด้านสภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป -0.007 หน่วย และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงบวกเปลี่ยนแปลงไป 0.058 หน่วย

ผลการวิเคราะห์จากค่า B (Unstandardized Coefficients) พบว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านที่มีผลต่อเจตคติเชิงลบของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป -0.188 หน่วย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป -0.023 หน่วย ด้านองค์การและการจัดการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.057 หน่วย ด้านค่าจ้างเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.132 หน่วย ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.061 หน่วย ด้านการนิเทศงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.345 หน่วย ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.030 หน่วย ด้านการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.000 หน่วย ด้านสภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป 0.037 หน่วย และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้เจตคติเชิงลบเปลี่ยนแปลงไป -0.015 หน่วย

3) ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ (R^2) ในตัวแปรเจตคติเชิงบวก สรุปผลได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ สามารถอธิบายการส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ได้ร้อยละ 66.6

ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ (R^2) ในตัวแปรเจตคติเชิงลบ สรุปผลได้ว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ สามารถอธิบายการส่งผลต่อเจตคติเชิงลบของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ได้ร้อยละ 29.4

สรุปผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั้นหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่มีผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งไว้ และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน

คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือเจตคติด้านการนิเทศงานโดยส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และคุณลักษณะทางสังคมของงานส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อเจตคติเชิงลบ ส่วนตัวแปรความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กร และการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้บางส่วน และบางส่วนไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั้นหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่มีผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงาน ตามทัศนะของผู้วิจัยแล้วมีความคิดเห็นว่า สำนักงานสรรพากรเป็นหน่วยงานของราชการหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานองค์กรราชการจะมีสิทธิประการหนึ่งนั้นคือจะสามารถปฏิบัติงานได้จนอายุ 60 ปี เว้นแต่จะกระทำความผิดร้ายแรงจึงถูกไล่ออก ซึ่งในจุดนี้อาจทำให้บุคลากรข้าราชการมีความรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในหน้าที่การงาน แม้ว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งหรือรายได้ แต่ก็มิงานทำและมีรายได้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ ประกอบกับในยุคปัจจุบัน มีความผิดเคืองทางเศรษฐกิจและมีปัญหาต่างๆ มากมายที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิต การมีความมั่นคงทางการงานและรายได้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าสิ่งอื่นใด ดังนั้น จากผลวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 นั้นจึงสอดคล้องกับสถานการณ์สังคมในปัจจุบันที่มุ่งเน้นความสำคัญไปที่ความมั่นคงในอาชีพและรายได้มากกว่าความแตกต่างทางเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงานนั่นเอง

จากผลการวิจัยในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กร และการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ส่งผลต่อเจตคติของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 แต่ตัวแปรที่ส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกและเชิงลบมากที่สุดคือเจตคติด้านการนิเทศงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่เหนือสิ่งอื่นใดคือความต้องการในด้านการยอมรับจากผู้อื่นซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) ในลำดับขั้นที่ 3 นั่นคือเมื่อมีความมั่นคงในชีวิตแล้ว มนุษย์ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของและการยอมรับจากคนรอบข้าง เพื่อให้ตัวเองรู้สึกมีค่าในกลุ่มของตนเอง เพราะมนุษย์ก็เป็นสัตว์สังคม และเรามักชอบเปรียบเทียบสถานะกับผู้อื่นเสมอ ในสังคมการทำงานมนุษย์จึงต้องการได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร ได้รับการแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และรับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา เพราะเมื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้องและผลงานออกมาดีแล้วก็จะทำให้ได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลที่สำคัญคนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงาน ตามที่ Belkin and Skydell (2006) ได้กล่าวไว้ว่า เจตคติเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ของ Elton Mayo และได้พบว่า คนเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจ การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญของการทำงาน การให้รางวัลทางใจ เช่น การยกย่องชมเชย การให้เกียรติ มีผลต่อการทำงานไม่น้อยไปกว่าการจูงใจด้วยเงิน รวมทั้งความสามารถในการทำงานของคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมของหน่วยงานด้วย เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนงาน เนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มหรือปฏิสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงมุ่งเน้นที่จะให้มีการทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้คุณค่าและความสำคัญต่อกันและกันด้วย

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่างๆ ล้วนส่งผลต่อเจตคติในการปฏิบัติงานของมนุษย์ เพียงแต่ปัจจัยใดจะส่งผลต่อเจตคติในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในปริมาณที่มากหรือน้อยก็สุดแต่รูปแบบการบริหารงานรวมทั้งวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตาม สิ่งที่มีผู้วิจัยได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ นับเป็นสิ่งสำคัญที่เพิ่มมุมมองใหม่ๆ นั่นคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) ส่งผลกระทบอย่างมากต่อทัศนคติและเจตคติในการดำเนินชีวิตมนุษย์ พิจารณาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมุ่งเน้นความสำคัญไปที่ความมั่นคงในอาชีพและรายได้มากกว่าปัจจัยพื้นฐานอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากมุมมองและวัฒนธรรมการทำงานในอดีต และข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือ สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการมากที่สุดคือคุณค่า ความรัก และการยอมรับจากผู้อื่น เพราะปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดเป็นเจตคติและส่งผลต่อเนื่องไปยังปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่นขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับเจตคติของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 และนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ใช้พิจารณาประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรแก่บุคลากรในอนาคต รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร แต่ด้วยขอบเขตระยะเวลาที่จำกัด ผู้วิจัยจึงต้องทำการวิจัยเฉพาะกลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวน 105 คนเท่านั้น และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของผู้วิจัยเองจึงเลือกพื้นที่ดังกล่าวเพื่อความสะดวกในการวิจัย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งถัดไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรวิจัยในประเด็นเดิม แต่ต้องมีระยะเวลาการวิจัยที่มากขึ้น มีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น หรืออาจเปลี่ยนจากวิจัยเชิงปริมาณเป็นวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดกระบวนการสัมภาษณ์ พูดคุยกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและมากขึ้น ตลอดจนการทำวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่สามารถนำมาสรุปและนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังที่ผู้วิจัยต้องการ

เอกสารอ้างอิง

กนกศิลป์ พุทธิศิลป์พรสกุล. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในหน่วยงานกับเชาว์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมสรรพากร. (ม.ป.ป.). กรมสรรพากร. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/272.0.html>. สืบค้นเมื่อ 6 กันยายน 2563.

กฤษมา ดำรงชัย. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลกุ้งทอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย, 8(1): 124-132.

ชนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา
สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

คณิง นันทะนะ. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ. สืบค้นจาก :

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>. สืบค้นเมื่อ
10 กันยายน 2563.

เฉลิมชัย ไวยชิตา. (ม.ป.ป.). การจัดการแบบมนุษย์สัมพันธ์. สืบค้นจาก

https://www.myhr.co.th/csc2016/?page_id=259&lang=th. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2563.

ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรราชธานี: สถาบันราชภัฏ
อุดรราชธานี.

ธีระภักดิ์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). ประชากรศึกษา. สืบค้นจาก <http://computer.pcu.ac.th/emoodledata/19/>. สืบค้น
เมื่อ 7 มิถุนายน 2563.

บุญรักษา ประเสริฐ. (2552). เจตคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับนันทนาการของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา. ปรินญา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปาลิตา บุญราศี. (2554). ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom. สืบค้นจาก :

<http://litaboonrasi.blogspot.com/2011/01/vroom.html>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.

พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2545). เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด. ปรินญา
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมสิริ ดิยะโคตร และคณะ. (2556). การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/anthikabac/kar-srang-raeng-cungci-ni-kar-thangan>. สืบค้นเมื่อ 6 กันยายน
2563.

เมธา หริมเทพาธิป. (2561). ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory). สืบค้นจาก :

<https://www.gotoknow.org/posts/629840>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.

วรรณพรรณ รัชชชน. (2555). Elton Mayo บิดาการบริหารงานแบบมนุษย์สัมพันธ์. สืบค้นจาก :

<http://adisony.blogspot.com/2012/10/elton-mayo.html>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.

วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัด
มุกดาหาร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วินัย เพชรช่วย. (ม.ป.ป.). การจูงใจในการทำงาน. สืบค้นจาก :

<https://www.oocities.org/vinaip/knowledge/wmotive03.htm>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.

- ศุภลักษณ์ พรหมศรี. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สง่า คำคำ. (2560). การศึกษาเจตคติและแรงจูงใจต่อการเรียนวิชาการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาชั้น ปวส. ปีที่ 1 แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560. วิทยาลัยเทคนิคพญา.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2(20): 79-89.
- อานนท์ เทพสำเร็จ. (2560). ความเห็นของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา การปรับปรุง โครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พ.ศ. 2560. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 2(3): 65-94.
- Greedisgoods. (2560). ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Two Factors Theory). สืบค้นจาก : <https://greedisgoods.com/ทฤษฎี-2-ปัจจัย-herzberg/>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.
- Nittaya. (2555). ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory). สืบค้นจาก : <https://nittaya111.wordpress.com/2012/01/11/ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์/>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.
- Six facets press. (2562). ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์. สืบค้นจาก <https://www.sixfacetspress.net/content/4889/ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.
- Thanika. (2562). ทฤษฎีของ Elton Mayo. สืบค้นจาก : <http://goodadministration.blogspot.com/2019/10/elton-mayo.html>. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.