

336.021

ร.๖๗๙๐

จ. 3

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่
ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

20 ก.ย. 2548

บทคัดย่อ

ของ

นางสมศรี กิจศิริเจริญชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2548

๒ ๒๗๖๖

สมศรี กิจศิริเจริญชัย. (2548). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของ
เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสงคำเครือ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ปีการศึกษา 2547 จำแนกได้ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และ การติดต่อสื่อสาร องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน และการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 131 คน เป็นเจ้าหน้าที่ชาย 14 คน และเจ้าหน้าที่หญิง 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{12}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่กำกับกับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่กำกับกับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) และที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และการบริการสังคม (X_{17})

2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 12 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ : เจ้าหน้าที่ชาย (X_1) เพศ : เจ้าหน้าที่หญิง (X_2) อายุ (X_3)

วุฒิการศึกษา ; ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) วุฒิการศึกษา ; ปริญญาตรี (X_5) วุฒิการศึกษา ; สูงกว่าปริญญาตรี (X_6) สถานภาพสมรส : โสด (X_7) สถานภาพสมรส : คู่ (X_8) สถานภาพสมรส : หม้าย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_{11}) และการติดต่อสื่อสาร (X_{14})

3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) และ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ สามารถรวมกันอธิบายความหมาย ความแปรปรวน ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้ร้อยละ 22.2

4. สมการพยากรณ์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 1.3665 + .257 X_{16} + .221 X_{13} + .139 X_{15}$$

4.2 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .393 X_{16} + .212 X_{13} + .169 X_{15}$$

FACTORS AFFECTING ON ATTITUDES TOWARDS THE OPERATION OF
THE REVENUE GROUP WORK AREA 12TH IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

MRS. SOMSRI KIJSIRICHAREANCHAI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2005

Somsri Kijirichareanchai. (2005). *Factors affecting on attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok*. Master Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Project : Asst. Prof. Promthida Sankamkrue.

The purposes of this research were to study factors affecting on attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok in year 2004 and to determine the significantly impacts of factors of personal data: gender, age , educational level, marital status, salary, working experience, personality, working responsibility, communication, and working environment : interpersonal relationship between the officers and the commanders, interpersonal relationship between officers and their colleage and the public relation.

The samples were the 131 officers ; 14 males and 117 females of the Revenue group work area 12TH in Bangkok, . The research instrument was the questionnaires of factors affecting on attitudes toward the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok. The data were analyzed by The Pearson Product Movement Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation among attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok and 4 factors: personality(X_{12}), working responsibility(X_{13}), interpersonal relationship between the officers and the commanders(X_{15}), nterpersonal relationship between the officers and and their colleage (X_{16}), and there was significantly positive correlation at .01 level one factor : public relation(X_{17}) at .05 level., respectively.

2. There were no significantly correlation among attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok and 12 factors: gender : male(X_1), gender :female(X_2), age(X_3), educational level : lower bachelor's degree (X_4),

educational level : bachelor's degree (X_5), educational level : upper bachelor's degree (X_6), marital status : single(X_7), marital status : couple (X_8), marital status : widow/divorce (X_9), salary(X_{10}) and working experience (X_{11}) and communication(X_{14}).

3. There were 3 factors that significantly affected to attitude towards the company condition assessment ranking from the most to the least affecters respectively were the interpersonal relationship between the officers and their colleague (X_{16}), working responsibility (X_{13}), interpersonal relationship between the officers and the commanders(X_{15}) at .01 level. These 3 factors could predicted to the attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok about the percentages of 22.2.

4. The predicted significantly factors affecting on attitude towards the operation of the Revenue group work area 12TH in Bangkok by using the regression coefficient were as follows:

4.1 In term of raw score were :

$$\hat{Y} = 1.3665 + .257 X_{16} + .221 X_{13} + .139 X_{15}$$

4.3 In the term of standard scores were :

$$Z = .393 X_{16} + .212 X_{13} + .169 X_{15}$$

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่
ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

สารนิพนธ์
ของ
นางสมศรี กิจศิริเจริญชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

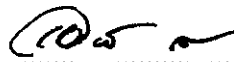
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



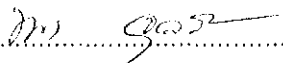
(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



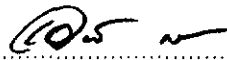
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

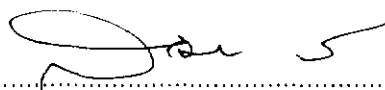
(อาจารย์ ดร.พาสณา จุฬรัตน์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 10 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสงคำเครือ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ และรองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง กรรมการสอบปากเปล่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสงคำเครือ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเมตตาอย่างสูง ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณ และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องหมายการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาววรรณแสง ริเริ่มวนิชย์ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่อนุญาตให้ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาและตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ เพื่อนข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ทุกคน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา รุ่นที่ 17 ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ สมาชิกครอบครัวกิจศิริเจริญชัยที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนทุกด้าน คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณคุณพ่อคุณแม่ ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาจนสำเร็จการศึกษา

สมศรี กิจศิริเจริญชัย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1.	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมาย.....	4
	ความสำคัญของการค้นคว้า.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	9
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	10
2.	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการของ เจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12.....	11
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ.....	11
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ.....	18
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	18
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	18
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12.....	54
3.	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	56
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
	ประชากร.....	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	56
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	57
	การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	67

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า.....	71
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
การเสนอผลการวิเคราะห์.....	73
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	81
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	81
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	84
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก.....	113
ภาคผนวก ข.....	132
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่เป็น กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา.....	74
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ.....	75
3 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	77
4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ.....	78
5 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ.....	79
6 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	133
7 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน.....	133
8 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร.....	134
9 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา.....	134
10 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน.....	135
11 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม.....	135
12 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ.....	136

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากร เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยาก และมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้นแนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุภารกิจให้ได้คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี โดยในช่วง 3 ปีผ่านมา กรมสรรพากรได้เร่งปรับปรุงการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีด้านต่าง ๆ การกำกับดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อลดภาระ และเป็นปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งวางรากฐานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ แก่ผู้เสียภาษีให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นผลให้การจัดเก็บภาษีเกินประมาณการตามเอกสารงบประมาณ 9,700 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2544 29,000 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2545 และ 80,000 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2546 ผลงานดังกล่าวมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการช่วยกอบกู้วิกฤตเศรษฐกิจ และการฟื้นฟูเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมา และช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของฐานะการคลัง ทำให้รัฐสามารถจัดหางบประมาณสมดุลได้ในปีงบประมาณ 2548 เร็วกว่าแผนงานเดิม 2-3 ปี

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าแนวโน้มของสถานการณ์การจัดเก็บภาษีของประเทศดีขึ้นเป็นลำดับ แต่ยังคงมีความท้าทาย ต่อกรมสรรพากร ในการคงประสิทธิภาพการทำงานเต็มขีดสมรรถนะเช่นเดิมเนื่องจากโลกในอนาคตมีการเปลี่ยนแปลงสูง การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลัง และประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพ และความแข็งแกร่ง ของภาคการคลัง กรมสรรพากร จำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้าง

คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชน และดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพความคุ้มค่าในการบริหาร เป็นความท้าทายที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการให้สำเร็จ

จากความท้าทายดังกล่าว กรมสรรพากรจึงได้ปรับกระบวนการทัศน์เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยศึกษาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง SWOT ANALYSIS ในการทำงานเพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ ของกรมสรรพากรในช่วง 5 ปี ข้างหน้า 2547-2551 ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นเรื่องการบริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับการที่ดี รวดเร็ว ด้วยระบบงานที่มาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จัดเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม และสร้างฐานรายได้ภาษีของประเทศที่ยั่งยืนต่อไป สำหรับด้านบุคลากร กรมสรรพากรมีความเป็นอิสระในการกำหนดตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และการแต่งตั้งข้าราชการระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีความยืดหยุ่นตัวและตอบสนองการให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น (บทสรุปผู้บริหาร, 30 มิ.ย. 2547 : เรื่อง ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551) ดังนั้น การที่จัดเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบสถานประกอบการ ทิศนคติของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำการศึกษา รวมทั้งต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ มารองรับ

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรหนึ่งในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ รวมเป็นเวลานาน 25 ปี โดยอยู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เป็นเวลา 5 ปี ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีภายใต้นโยบายรัฐบาล ซึ่งในการออกตรวจผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่จะจัดเป็นทีม ทีมละ 3-4 คน การไปแต่ละครั้งจะต้องเผชิญปัญหามากมายทั้งที่พบด้วยตนเอง และเพื่อนร่วมงานแจ้งให้ทราบ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาเฉพาะหน้า ที่ต้องรีบแก้ไขให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์

ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้น กับกลุ่มตัวอย่างจากทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 26 คน โดยใช้คำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า ท่านคิดอย่างไร ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ เพราะเหตุใด

คำตอบ ที่ได้อธิบาย ปริมาณงานมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 เพราะปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 เพราะมีการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎระเบียบบ่อย

เจ้าหน้าที่ไม่มีความปลอดภัย มีความเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 เพราะการออกตรวจและทำหน้าที่เก็บภาษีให้ตรงหรือใกล้เคียงกับข้อเท็จจริงจะสวนทางกับความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการเสียภาษีน้อย หรือไม่ต้องการเสียภาษี

คำถามข้อที่ 2 ถามว่าท่านรู้สึกอย่างไรต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ เพราะเหตุใด

คำตอบ ที่ได้คือ ท้อแท้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 เพราะมีปริมาณงานมาก ขาดความมั่นใจในการทำงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 เพราะขาดประสบการณ์

คำถามข้อที่ 3 ถามว่าท่านทำอย่างไร เมื่อตรวจสอบสภาพกิจการ เพราะเหตุใด

คำตอบ ที่ได้คือ วางแผนล่วงหน้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 เพราะการออกตรวจต้องทำ ความเข้าใจและรู้จักธุรกิจด้านนั้น รวมทั้งการเสียภาษีด้วย

ปรึกษาผู้บังคับบัญชา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 เพราะผู้บังคับบัญชาจะมีประสบการณ์และแนวคิดที่ดี

หาความรู้เกี่ยวกับกิจการที่ออกตรวจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 เพราะธุรกิจที่ออกตรวจมีจำนวนหลากหลายและแต่ละธุรกิจมีวิธีการตรวจสอบการเสียภาษีต่างกัน

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นดังกล่าว พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 น่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ดังที่ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542 : 64) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน ประกอบด้วย

องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกหรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อได้ว่าผู้ได้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกจะเป็นสภาพทางอารมณ์ Emotion ประกอบการประเมิน Evaluation ในสิ่งนั้น อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกือบ โกรธก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่น และอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม(Behavioral Tendency Component)

หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบ หรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ที่แสดงออกใด ๆ ซึ่งเป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ดี ก็เกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding contact)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติในการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพ มหานคร 12
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ ทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสีย ภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูล ประกอบการวางนโยบายในการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่ใช้ในการศึกษาเพื่อหาวิธีแก้ ปัญหา และการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้เสียภาษีในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 161 คน เป็นชาย 17 คน และเป็นหญิง 144 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 วุฒิการศึกษา
- 2.1.1.4 สถานภาพสมรส
- 2.1.1.5 รายได้
- 2.1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 2.1.1.7 บุคลิกภาพ
- 2.1.1.8 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- 2.1.1.9 การติดต่อสื่อสาร

2.1.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

- 2.1.2.1 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา
- 2.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.1.2.3 การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม

2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะติดต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะติดต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

1.1 ด้านความคิดหมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบแบบแผนและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ดี มีผู้นำที่เข้มแข็ง มีการปฏิบัติงานโดยมุ่งสนองความต้องการของผู้เสียภาษี และเห็นว่าการออกตรวจสอบสภาพกิจการเป็นประโยชน์ของประเทศ แต่อัตรากำลังและสวัสดิการไม่เพียงพอ

1.2 ด้านความรู้สึก หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ จนรู้สึกเบื่อหน่าย ปริมาณงานมากจนต้องเร่งรีบ อาจเกิดอันตรายต่อชีวิตในขณะที่ออกตรวจ บางครั้งรู้สึกโดดเดี่ยวซึ่งต้องแก้ไขปัญหาที่ยากอยู่บ่อย ๆ แต่บางครั้งมีความมั่นใจและรู้สึกสนุก ในการออกตรวจสอบสภาพกิจการ

1.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 การวางแผนล่วงหน้า ปรัชญาผู้บังคับบัญชา การหาความรู้ในธุรกิจที่ตรวจ พฤติกรรมนี้จะแสดงในการตรวจสอบสภาพกิจการ

2. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อทัศนคติ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำแนกเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

2.1.3 วุฒิการศึกษา ได้แก่

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรี

2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 สถานภาพสมรส ได้แก่

2.1.4.1 โสด

2.1.4.2 คู่

2.1.4.3 หม้าย

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ทำงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 มีหน่วยนับเป็นปี

2.1.6 บุคลิกภาพหมายถึงการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 บุคคลที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของตนเองโดยแสดงออกทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ที่สะท้อนถึงการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 แบบ

2.1.6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่รักความก้าวหน้าชอบฟันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงานไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ อดทนรอคอยได้

2.1.7 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึงการกระทำที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน การกระทำของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มุ่งมั่น เอาใจใส่ จดจ่อ กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดหากมีข้อผิดพลาด ก็พยายามแก้ไข ไม่ละเลยทิ้งไว้จนเกิดปัญหา และยอมรับผลการกระทำของตนเอง

2.1.8 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับบุคคล ต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดี โดยเข้าใจถูกต้องตรงกัน สามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ความทางวิชาการ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสม หรือมากกว่านั้น การอ่านหนังสือ การรับหรือส่งจดหมาย การสนทนากันทางโทรศัพท์ โดยทุกรูปแบบจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งข้อความหรือข่าวสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรือจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

2.2. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

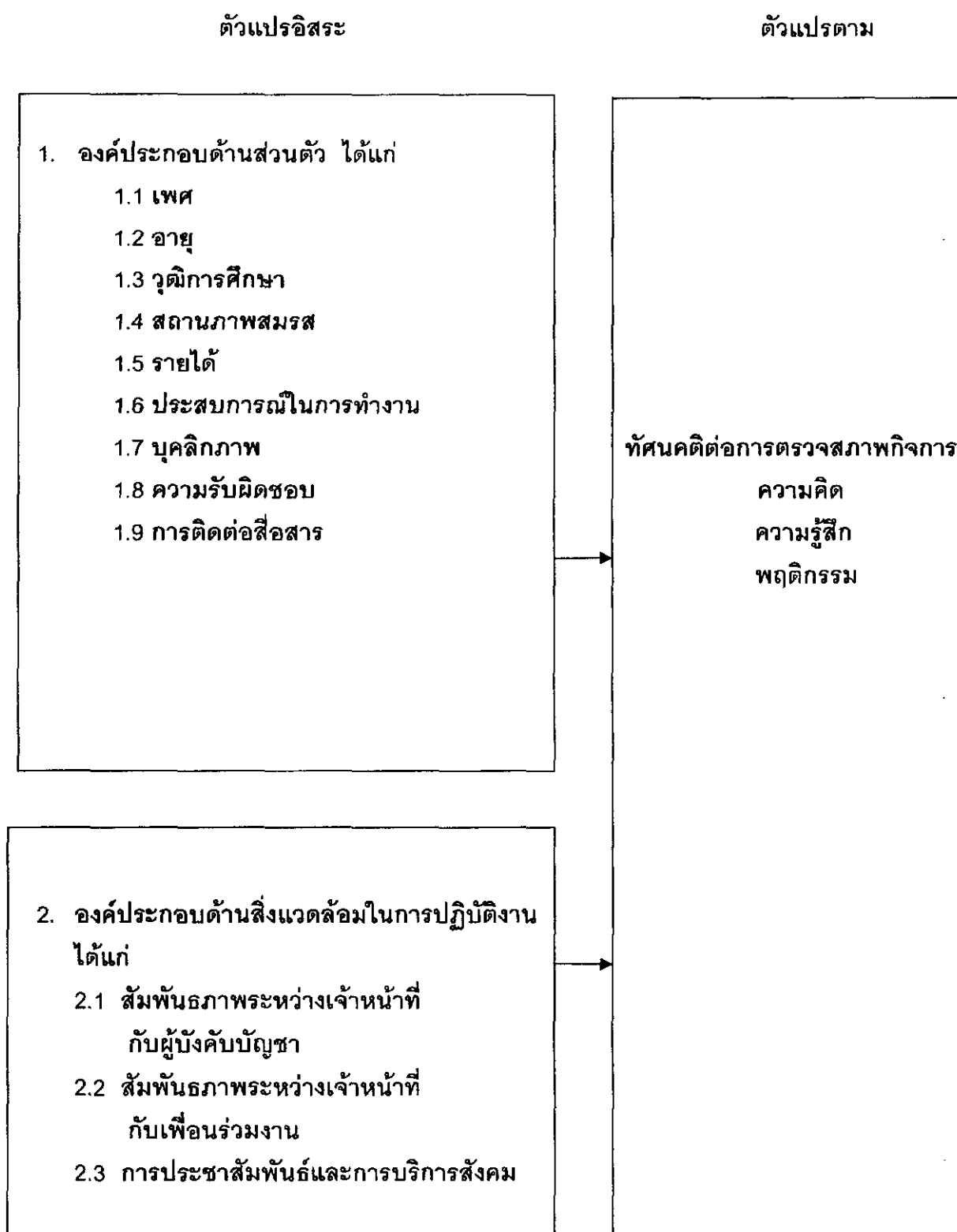
2.2.1.1 การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การปฏิบัติงานร่วมงาน การหารือ การขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน หรือ การขอคำปรึกษาเวลาประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัว กับผู้บังคับบัญชา

2.2.1.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษีและเพื่อนร่วมงานที่ได้ปฏิบัติต่อกัน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และด้านส่วนตัว เพื่อให้เกิดสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การให้คำปรึกษาหารือ เวลามีปัญหา พึ่งพาได้ยามต้องการ และยอมรับความคิดเห็นและผลงานที่ทีมงานร่วมงานปฏิบัติ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานเป็นอย่างดี และเต็มใจช่วยเหลือ เมื่อทีมงานประสบปัญหาด้านการงานและส่วนตัว

2.2.3 การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม หมายถึงการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ด้วยเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ โดยให้ความรู้เรื่องภาษี หรือเชิญชวนให้ยื่น แบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีการบริการด้านการตอบปัญหาด้านกฎหมาย การจดทะเบียนได้ รวดเร็ว การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการ ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.1.1. ความหมายของทัศนคติ

วิลเลียมส์ (Vileles. 1953:14.) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ คือระดับสภาพหรือภาวะของจิตใจและสมอง ในลักษณะพร้อมที่จะกำหนดแนวทางของการสนองตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง

นิยะดา ชุนหวงศ์ (2526:78) กล่าวว่า ทัศนคติ คือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะเกิดขึ้นในทางบวก และทางลบที่เกิดต่อบุคคล สถานที่หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อีกนัยหนึ่ง คือแนวโน้มของการตอบสนอง ที่ทำให้นักพฤติกรรมศาสตร์สามารถพยากรณ์ได้ว่า ถ้าเราแสดงกิริยาอย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลไป เขาจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527:172) ได้ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้ประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง คือแสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหา เมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่ามีทัศนคติที่ดีหรือทางบวก หากเป็นการแสดงความพร้อมที่จะหนี เมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ไม่ดี หรือทางลบ

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529:6) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า

ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยความอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540:160) ทัศนคติ หมายถึงสิ่งที่เราทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งสิ่งที่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายในดังกล่าวนี้เอง ที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อบรรยากาศของพฤติกรรม ในลักษณะที่แสดงออกซึ่งเป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:94) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบไม่ชอบ ในวัตถุ คนหรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง(พอใจหรือไม่พอใจ)แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542:64) กล่าวว่า ทัศนคติ คือผลการผสมผสานของความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้และความรู้สึกเหล่านี้ ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา

บรรยงค์ โตจินดา (2542:292) สรุปความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงที่จะตอบสนองด้วยวิธีที่ชอบหรือไม่ชอบ ที่พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนาต่อวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือแนวความคิด หรืออะไรก็ตาม

พูลสุข สังขรุ่ง (2543:19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ กิจกรรม เหตุการณ์ บุคคล แนวคิด พฤติกรรม ความรู้สึกนี้เกิดจากการเรียนรู้ติดต่อกันมาเป็นระยะเวลานาน และเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอาจจะเป็นทางบวกถ้าชอบและเป็นทางลบ ถ้าไม่ชอบ

จากความหมายของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง การรวบรวมความคิดเห็น ความนึกคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ที่อยู่ภายในตัวบุคคล มาประเมินโดยรวมเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่า มีความพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร

1.1.2. คุณสมบัติและลักษณะของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540:161-162) กล่าวว่า ทัศนคติดีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน จัดเป็นระเบียบ ความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน

2. ทักษะคิดจะมีใช้สิ่งที่มีแต่กำเนิดแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้อง

3. ทักษะคิด จะมีลักษณะมั่นคงถาวร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใด

4. ทักษะคิดจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ มิใช่เกิดขึ้นได้เองจากภายใน

เอสเชบพมาน และคุนอร์ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542:106-107 ; อ้างอิงจาก Schiffman and Kunuk n.d.) กล่าวว่า ลักษณะของทักษะคิด ที่สำคัญมี 4 ประการ คือ

1. ทักษะคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด

2. ทักษะคิดที่เป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ได้แก่ ความเชื่อ ความรู้ ค่านิยม เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น ๆ และเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทักษะคิดไม่เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มจะคงเส้นคง และมีความ สอดคล้องกัน เป็นไปในทางเดียวกัน

4. ทักษะคิดเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม เหตุการณ์ และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อม ถูกกระทบโดยสถานการณ์

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543:197-200) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของทักษะคิดมี 8 ประการ

1. ความพร้อมที่จะก่อปฏิกิริยาอาการของผู้บริโภค

2. ทักษะคิดมีแนวทางเพื่อเป็นพื้นฐานของผู้บริโภคที่จะปฏิบัติประกอบด้วยทักษะคิดในทางที่ดี จะก่อให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ แต่ทักษะคิดในทางไม่ดี จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาในทางตรงกันข้าม

3. ทักษะคิดของผู้บริโภคมีความเข้มข้นต่างกัน เช่นความชอบมากไปถึงน้อย

4. ทักษะคิดแสดงโครงสร้างที่เป็นแบบหรือองค์ประกอบที่เกิดจากความสมดุลระหว่างความเชื่อ กับความรู้สึที่บุคคลมีอยู่ได้

5. ความสมบูรณ์ของทักษะคิดมีความผันแปร เนื่องจากบางครั้งอาจเป็นไปได้ว่า ทักษะคิดเกิดขึ้นจากข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ แต่ผู้บริโภคมักจะเหมาเอาว่า ทักษะคิดของเขาถูกต้องและจะปฏิบัติตามนั้น

6. ทักษะคิดผันแปรไปตามลักษณะหรือคุณสมบัติ

7. ทักษะคิดจะแตกต่างกันในเรื่องต่อการเปลี่ยนแปลงของคน

8. ทักษะคิดบางอย่างเท่านั้นที่จะสามารถรักษาระดับความมั่นใจ

จากคุณสมบัติและลักษณะของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้อิทธิพลมาจากการสะสมประสบการณ์ การเรียนรู้ ความเชื่อ ความรู้ ค่านิยมจากสิ่งต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะเชื่อมโยงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด เพื่อแสดงออกต่อสิ่งที่ตนเองพบ ซึ่งการแสดงออกของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันได้

1.1.3. องค์ประกอบของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไป ว่าควรประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึก หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกจะเป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่น และอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรูสึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบ หรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ที่แสดงออกใด ๆ ซึ่งเป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ดี ก็เกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding contact)

1.1.4. ที่มาของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542:64) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ มีที่มาจากนี้

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการอันซับซ้อนที่จะขอกกล่าวถึงในตอนต่อไป สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้ หรือไกลตัวของบุคคลนั้น ๆ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่า บ่อเกิดของทัศนคตินั้นมีหลายทางดังนี้

ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ โดยทั่วไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อ องค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจย่อมก่อให้เกิด ทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้นก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลนั้น ก็จะ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ อาทิ บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชา ที่ดี ดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และต่อ งานที่ทำ หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีและชอบดูว่าผู้ใต้บังคับบัญชา บ่อย ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชานั้นได้

การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization process) ทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ (Primary group) คือครอบครัว กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary group) ได้แก่โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง ฯลฯ ทั้งในรูปแบบที่เป็นแบบแผนหรือที่เป็นทางการ อาทิ การเรียนในโรงเรียน การเป็นสมาชิกในองค์กร หรือในรูปแบบที่ไม่เป็นแบบแผนหรือ ไม่เป็น ทางการ อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อน อิทธิพลของ สื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม สิ่งแวดล้อม ที่กล่าวมาแล้วล้วนแต่เป็นแนวทางต่าง ๆ ที่จะหล่อหลอมก่อให้เกิดทัศนคติในตัว บุคคลได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังมีบ่อเกิดอื่น ๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่การเลียนแบบของผู้อื่น (Imitation) ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่ชอบ ยอมรับ หรือเคารพ เพื่อให้เข้ากับคนที่ตนนิยม รักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคล หนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (Identification) ทั้งนี้เพื่อจะทำตนเหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็น พวกเดียวกันกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน อาทิ เคยเห็น ภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่มูลุกลิปภาพก็มีผล ต่อการเกิดทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบการแสดงออก (Extrovert) จะมีทัศนคติที่ชอบ สังคมไม่ต่อต้านสังคม

1.1.5. หน้าที่ของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ดิวนานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) ได้กล่าวถึงหน้าที่สำคัญต่าง ๆ ของทัศนคติ ว่า หากได้พิจารณาพื้นฐานของการรู้จักแล้วอาจจำแนกได้เป็นดังนี้

1. หน้าที่ในการเป็นเครื่องมือ ปรับเปลี่ยน หรือใช้ประโยชน์ (Instrument, Adjusting, or Utilitarian function) หน้าที่ของทัศนคติประการนี้ เกิดจากการตระหนักในข้อเท็จจริงที่ว่าบุคคลพยายามจะได้มาซึ่งรางวัลให้มากที่สุด และพยายามจะลดการถูกลงโทษให้น้อยลงที่สุดด้วย ดังนั้น ทัศนคติซึ่งทำหน้าที่ในการปรับตัวนี้ จะเป็นหนทางเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนา อันทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์หรือการให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ทัศนคติที่เกิดขึ้นมาโดยพิจารณาในแง่การปรับตัวขึ้นอยู่กับความรู้ ทั้งในปัจจุบันและในอดีตของการใช้ประโยชน์ หรือได้ประโยชน์จากสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ความชัดเจน ความถาวร ความใกล้เคียงของรางวัลและการลงโทษ ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมและเป้าหมายของบุคคลจะเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะทัศนคติและนิสัยจะเกิดจากสิ่งต่าง ๆ รวมตลอดถึงบุคคลและสัญลักษณ์ที่ช่วยให้เขาตอบสนองความต้องการของเขายังสิ่งนั้น ก่อให้เกิดความพอใจได้มากและมีลักษณะแน่นอนชัดเจน เขายังรับรู้ถึงสิ่งนั้นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และยังจะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารจึงพยายามสร้างทัศนคติในทางบวกนี้ โดยการจัดให้มีโครงการต่าง ๆ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลอันทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง(Ego-defense Function) โดยปกติบุคคลจะไม่เพียงแต่สนใจเกี่ยวกับโลกภายนอกเท่านั้น แต่เขาจะให้ความสนใจกับตัวของเขาเองอย่างมาก เมื่อบุคคลเผชิญกับข่าวสารข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะคุกคามเขา เขาจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ช่วยลดความกระวนกระวายใจ อันเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น กลไกนี้เรียกกันว่า กลไกป้องกันตนเอง (Ego-defense mechanism) ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มสุดโต่งอันได้แก่กรณีที่เกิดความบกพร่องอย่างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นโดยสิ้นเชิง ได้แก่ การสร้างภาพหรือความฝันประหลาด ๆ ของพวกที่เป็นจิตประสาท เป็นต้น ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งนั้นจะเป็นกรณีที่มีความบกพร่องน้อย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องใช้กลไกเพื่อการบิดเบือนข้อมูลดังกล่าวเช่นกัน แต่ไม่ถึงขั้นปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ได้แก่การกล่าวโทษผู้อื่น (Protection) การเหตุผลมาอธิบาย (Rationalization) เป็นต้น โดยทั่วไปบุคคลทุกคนจะใช้กลไกการป้องกันตนเองนี้ หากต่างกันในแง่ความมากน้อย ในกรณีที่ใช้กลไกมาก ทัศนคติของบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ในการป้องกันตนเองมากกว่าคนอื่น และบุคคลมักจะใช้กลไกดังกล่าวโดยไม่รู้ตัวและจะกระทำการป้องกันตนเอง โดยไม่รู้เหตุผลด้วยเหมือนกัน

3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value-expressive function) ในขณะที่ทัศนคติบางอย่างทำหน้าที่ปกป้องบุคคลจากการคุกคามหรือความไม่พึงพอใจ ทัศนคติบางอย่างก็

ทำหน้าที่ของการแสดง ออกซึ่งนิยมที่สำคัญ ๆ ของบุคคลนั้น ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงชนิดของบุคคลที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็น เช่น เป็นนักอนุรักษนิยม นักเสรีนิยม เป็นต้น การที่บุคคลได้แสดงถึงทัศนคติซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อของเขาและมโนภาพของเขาจะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ในขั้นนี้บุคคลจะไม่เห็นว่าเงินหรือการได้รับการยอมรับในสังคมเป็นสิ่งที่เขาปรารถนา หากแต่เป็นการสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวของตัวเอง และความคิดของเขา ที่ทำให้เขาเป็นเขา ทัศนคติในการแสดงออกซึ่งค่านิยมมิได้เพียงทำให้เข้าใจในมโนภาพของตนเองเท่านั้น แต่ยังผสมผสานในภาพตนเองเข้ากับความต้องการที่บุคคลปรารถนา อาทิ ด้วยการแต่งตัวหรือการพูด เด็กวัยรุ่นจะสร้างเอกลักษณ์ของเขาให้คล้ายกับกลุ่มเพื่อนที่เขาชื่นชอบอีกด้วย

4. หน้าที่ในด้านความรู้ (Knowledge function) โดยทั่วไปบุคคลจะแสวงหาความรู้มาตรฐานหรือกรอบของการอ้างอิงเพื่อช่วยอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ยุ่งเหยิง หรือสับสนรอบ ๆ ตัวเขา ทำให้บุคคลนั้นเข้าใจโลก หรือสังคมที่อยู่รอบตัว โดยมีทัศนคติเป็นตัวช่วยทำหน้าที่ในด้านความรู้ของมาตรฐานนี้ ดังนั้นความแน่ชัด หรือความแน่นอน และความสม่ำเสมอ จึงเป็นการเน้นย้ำที่ดีในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ มิฉะนั้น แล้วในการพยายามทำความเข้าใจในจักรวาลที่รอบตัวเขา บุคคลก็จะมีแต่ความงงววย อย่างไรก็ตามความรู้หรือข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เพียงอย่างเดียว จะไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติเก่า ๆ ได้ เว้นเสียแต่ว่าความรู้ในทัศนคติที่มีอยู่เดิมนั้นไม่พอเพียง หรือไม่สมบูรณ์ หรือมีอย่างไม่สม่ำเสมอ

จากการพิจารณาความหมายของหน้าที่ของทัศนคติ ซึ่งพิจารณาจากพื้นฐานของการจุใจแล้ว พอสรุปได้ว่าหน้าที่ของทัศนคตินั้นเกิดจากความรู้สึกรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และการเรียนรู้เพื่อใช้เป็นประสบการณ์ในการปรับตัว เพื่อจุใจให้มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือมีความผูกพันกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วมหรือเป็นที่ยอมรับ และหาหนทางหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาหรือไม่พึงพอใจ โดยการสร้างกลไกป้องกันตนเองจากการคุกคามหรือความไม่พึงพอใจ ด้วยการบิดเบือนข้อมูล หรือไม่ยอมรับข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ

1.1.6. ชนิดของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541: 94) ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมี 3 ชนิด ได้แก่

1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job satisfaction) ความพอใจในงานหมายถึง ทัศนคติ ของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทาง บวกต่องาน ตรงข้ามคนที่ไม่พอใจในงานของเขาจะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ

2. ทักษะคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) ถึงหมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ ใด ๆ นั้นหมายถึงหน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง

3. ทักษะคติด้านความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดี ต่อองค์กร (Organization commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

อุบล ภัสระ(2535 : 80)ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ของครูมัธยมศึกษาพบว่าครูที่มีทัศนคติทางลบมีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

วรม (อุบล ภัสระ.2535: 23; อ้างอิงมาจาก Vroom.1964) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ทัศนคติของครูที่ทำการสอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูง กว่ากลุ่มที่สอนนักเรียนให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2.1.1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.1.1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2518 : 105-107) กล่าวว่า ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพและความก้าวหน้าในด้านอาชีพของเพศหญิงและเพศชายว่ามีความแตกต่างในเชิงจิตวิทยา บางประการ

1. ชาย จะมีความมักใหญ่ใฝ่สูง มุ่งความสำเร็จของชีวิต จากผลการทำงานมากกว่าหญิง ไม่ชอบทำงานจำเจ ต้องการเป็นหัวหน้างานท้าทายมากกว่าหญิง

2. หญิงชอบทำงาน คล้อยตามวิสัยแห่งเพศ งานที่ต้องถี่ถ้วน ระมัดระวังในรายละเอียด งานซ้ำ ๆ กัน รักษาแบบแผนไม่ต้องใช้การตัดสินใจมาก ไม่ชอบงานรับผิดชอบสูง และทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีไม่เท่าชาย

3. หญิงปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าชาย

สุพัฒน์ เตชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2526 : 7-8) กล่าวว่า ผู้ชายมีความสามารถในการก่อสร้างและสร้างสรรค์มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าและยังพบว่าผู้ชายมีความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะดีกว่า แต่ผู้ชายก็สมยอมต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าผู้หญิง

2.1.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.1.1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

สันทัต บุญญาภินันท์ (2520 :50) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวลและความตั้งใจเรียนของนักเรียนผู้ใหญ่วัย โดยมึ้นักศึกษาผู้ใหญ่ระดับ 4 จำนวน 221 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ ชายและหญิงมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน

ปลายมาล ชุนภักดี (2533:97) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรม สังคมโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรม สังคมทั้งในด้านบริหาร ด้านบริหารด้านวิชาการ และด้านประสานงาน

2.1.1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮาร์เรลล์ (ฮักรี จิตต์ภักดี 2536:15; อ้างอิงจาก Harell, 1958) กล่าวว่า เพศหญิง มีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า เพศอาจเกี่ยวข้องกับทัศนคติในการออกตรวจสภาพกิจการ

2.1.2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

2.1.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน โดยอายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดฐานะของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติแตกต่างกันไปตามประสบการณ์การเรียนรู้

เฮอร์ลิค (สุพล บุญทรง. 2523: 196; อ้างอิงจาก Hurlock. 1970) กล่าวว่า วัยผู้ใหญ่ตอนต้นจะเผชิญปัญหาการปรับตัว อารมณ์จะมั่นคงแต่ใจนิ่งขึ้นอยู่กับระดับความมุ่งหวังทางด้านอาชีพ และสังคมที่เขามุ่งหวังเอาไว้ ความสนใจจะเปลี่ยนแปลงมากในช่วงประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด จะตกอยู่ในระหว่าง 25-35 ปี ประมาณร้อยละ 20

ระหว่างอายุ 35-45 ส่วนอายุ 55-65 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยหรือไม่มีเลย

แมสเลซ (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมาก จะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุม รอบคอบ รู้จักชีวิตมองชีวิตก้าวไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางการเงินและการทำงานนวลองค์ ศรีธัญรัตน์ (2534:32) กล่าวว่า อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย และบุคลิกลักษณะทั้งทางด้านการคิดและการกระทำ โดยจะค่อยปรับเปลี่ยนไปตามวัย บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการมองโลกกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น

2.1.2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

2.1.2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

ดวงทิพย์ หงษ์สมุทร (2535:70) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สารวัตรอาหารและยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้ที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

จรรยา ไพลดำ (2544:56) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสายสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

จากแนวคิดข้างต้นอาจสรุปได้ว่า อายุมีอิทธิพลและสัมพันธ์ต่อ ความมั่นใจ ความมั่นคง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในปฏิบัติหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ สามารถสร้างระดับความพึงพอใจสูงสุดทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้มีความร่วมมือ และเต็มใจในการเสียภาษี

2.1.2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เบคเกอร์ (Beck. 1960:238) ได้ศึกษางานวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ฮูลิน (ศิริพร อรุณสิงคะ 2544:30; อ้างอิงจาก Hulin.1965.) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอายุ คือ คนที่มีอายุน้อยจะมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ และระดับความพึงพอใจจะลดต่ำลงในช่วงอายุ 20 ปีขึ้นไป และระดับความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นตามอายุที่สูงขึ้นจนกระทั่งช่วงอายุก่อนเกษียณคนจะมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์ต่อความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือน่าสนใจสำหรับ

หน่วยงานนั้น

กิบสัน แอนด์ คิน (Gibson and Klein, 1970:411) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อคนงานมีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะรู้สึกมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ส่วนคนงานที่มีอายุน้อยมักจะมีทัศนคติสูงต่อการเลื่อนตำแหน่งและเงื่อนไขอื่น ๆ

2.1.3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

2.1.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

สเตราส (ศิริพร อรุณสิงคะ : 2544 : 31 : อ้างอิงจาก Strauss, 1963) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน มีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สูง และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ต่ำ จึงมีความพึงพอใจในงานที่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ ง่ายและมีโครงสร้างหรือรูปแบบแน่นอน มากกว่าที่ต้องใช้ความคิดหรือท้าทายความสามารถ การศึกษามีความสำคัญในลักษณะผกผันกับความมั่นคงในการทำงานกล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความมั่นคงในการทำงานน้อยลง

อุบล ภักระ (2535:114) พบว่า วุฒิการศึกษาเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่สำคัญตามดังรายงานของผู้บริหาร

2.1.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

โสภณ พัทลุง (2537:115) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกรมบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน

สายทิพย์ วงศ์สังข์ (2540:139-145) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน คือ ผู้มีระดับการศึกษาจะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับสูง

สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไป มีอิทธิพลต่อการออกตรวจสภาพกิจการ

2.1.4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

2.1.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

ฝน แสงสินแก้ว (2526:10) กล่าวว่าไว้ว่า ถ้าครอบครัวเป็นสุขภายในบ้านก็จะมี ความอบอุ่น สมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจเป็นอันดีต่อกัน มีการเชื่อฟังกัน ร่วมมือกัน แต่หาก

ครอบครัวไม่สงบสุข อารมณ์ของสมาชิกในครอบครัวก็ไม่เป็นสุขแล้ว ความอบอุ่นและความพอใจในชีวิตจะไม่มี จะมีแต่ความหงุดหงิด จุนเจียว สุขภาพของบุคคลทุกด้านทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการงานต่าง ๆ ที่ตามมาจะแปรปรวนไปในทางที่ไม่ดี

ชโรค (นวลฉวี ประเสริฐสุข.2542:8 อ้างอิง Schrock.1993) กล่าวว่าไว้ว่า จำนวนบุตรเป็นตัวจำกัดความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง

ไวท์ และคูเปอร์ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542:8; อ้างอิงจาก Whaite & Cooper. 1994) กล่าวว่า การมีสถานภาพแต่งงาน และการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่แต่งงานและมีลูกกลับเป็นความส่งเสริมต่อความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากถูกมองว่ามีความมั่นคงและมีวุฒิภาวะ

2.1.4.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

นิตยา เจียรระโน ปริเปรม (2533:32) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน พบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรสและจำนวนผู้อุปการะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

สุวิทย์ แสงสุข (2544:100) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วมีการตั้งจุดมุ่งหมายร่วมระหว่างคู่สมรสว่าสิ่งใดมีค่าสำหรับครอบครัว

สรุปได้ว่า สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรหนึ่งที่อาจเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสภาพกิจการ ในการสร้างความรู้สึกมั่นคง มั่นใจ มีจุดมุ่งหมาย มีความพึงพอใจ เพื่อสร้างสิ่งที่มีค่าให้กับครอบครัว หรือสมาชิกของครอบครัว

2.1.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

2.1.5.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้

ลอค (ผาณิต สกุลวัฒน์ 2535:22; อ้างอิงจาก Lock. 1976. *Handbook of Industrial and Organization Psychology*) กล่าวว่า รายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ได้รับถ้าไม่พอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ รายได้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสนองความต้องการของตนได้ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528:113) รายได้ต่อเดือนหรือเงินเดือนเป็นผลตอบแทนที่สูง

ใจให้คนปฏิบัติงาน มีความสลับซับซ้อนอีกทั้งมีความสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับตั้งแต่ความต้องการทางด้านสรีรศาสตร์ไปถึงความต้องการที่สูงขึ้นไปตามลำดับ

ดูบริน (Dubrin. 1990 : 177) กล่าวว่า ถ้าเราไม่สามารถมีเงินจ่ายในปัจจัยพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและความวิตกกังวล

2.1.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

2.1.5.2.1 งานวิจัยในประเทศ

กองสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2521 :203-204) สรุปว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงาน และมีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่า

วิรัตน์ ไวยกุล (2524:96) ได้ศึกษาปัญหาในการประกอบอาชีพครูกับการผลิตรายของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการประกอบอาชีพครูที่สำคัญได้แก่ ฐานะทางการเงินไม่พอใช้จ่าย ทำให้ไม่สามารถอุทิศเวลาให้กับราชการอย่างเต็มที่

ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530 :112) ได้ศึกษาคุณภาพของครูประถมศึกษา โดยพิจารณารายได้ รายจ่ายในครอบครัว พบว่า กลุ่มครูที่มีคุณภาพในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงและรายจ่ายต่ำกว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพต่ำ

สมศักดิ์ สุขใจ (2531:68) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนายตำรวจนักเรียนหลักสูตรสารวัตรป้องกันและปราบปราม รุ่นที่ 1 และหลักสูตรสารวัตรสืบสวนรุ่นที่ 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ พบว่าอัตราเงินเดือนไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักเรียนตำรวจหลักสูตรสารวัตรป้องกันปราบปรามรุ่นที่ 1 จำนวน 74 คน และหลักสูตรสารวัตรสืบสวนรุ่นที่ 3จำนวน 73 คน

2.1.5.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เชปปาร์ด และเฮอริค (เลวภาคย์ ดีวาจา 2529:50 ; อ้างอิงจาก Sheppard and Herrick. 1972) ได้แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ตัวงานเอง ความมั่นคง รายได้และผู้บังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่า รายได้ต่อเดือนมีอิทธิพลต่อการตรวจสอบสภาพกิจการหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับรายได้ต่อเดือนนั้นเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน

2.1.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.6.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

เฮอริทเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Gruneberg.1977; Citing Herzbetg and others.1957.*The Motivation to Work*) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเริ่มทำงานมักมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จึงมีความพึงพอใจในงานสูง แต่เมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่งจะพบว่า สิ่งที่เขาได้รับการทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ทำให้ความพึงพอใจลดลง แต่ถ้าเขายังทำงานต่อไปก็จะเริ่มปรับตัวได้และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งพบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็ส่งผลต่อการเรียนรู้ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไปคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

2.1.6.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

ลจิตร แฉั่วสกุล (2534: 71) ได้ศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่องานสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงาน พบข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนะต่องานแตกต่างกัน

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534:83) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีการศึกษาสูงกับตำแหน่งปฏิบัติงานในตำแหน่งระยะเวลาล้นระยะเวลานาน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมบุญ พลหาญ(สรวงจักร์ พุฒิฤทธิ์.2547:117 ; อ้างอิงจากสมบุญ พลหาญ.2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีธัญญา พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์ในการบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542:74) ได้ศึกษาบรรยากาศในการทำงานแตกต่างกันมีทัศนะต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีทัศนะต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวมดีกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

จะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตรวจสภาพกิจการ

2.1.7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.7.1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.7.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

รุช (Ruch. 1953:29) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัวหรืออัตตะ ที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้นเป็นกระจกเงาที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

เอ็ดเวิร์ดส์ (Edwards.1963:26) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพและประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางอารมณ์และลักษณะนิสัยแล้วจะไม่วิเคราะห์เป็นส่วนย่อย ๆ

ฮิลการ์ด และแอทคินสัน (ห้องพรรณ เกิดพิทักษ์.2530:4; อ้างอิงจาก Hilgard and Atkinson.1967) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคล และวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเรา

สายสุรี จุติกุล (2511: 8) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ของบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ส่วนต่าง ๆ นั้น ได้แก่ อุปนิสัย ความสนใจ วิธีการปรับตัว โครงสร้างของร่างกาย ซึ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ จัดเป็นลักษณะที่สำคัญของบุคคล

อัลพอร์ต (Allport.1969:6) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ซึ่งมีระบบทางร่างกายและจิตใจกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม แตกต่างจากคนอื่น

เบอร์นาค (Bernard 1970:110) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นภาพรวมทั้งหมดของลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรม แนวโน้มการกระทำความสามารถซึ่งอยู่ภายในและที่แสดงออกให้เห็น

แคทเทล (ดรณจิต อุดรมาตย์. 2532:8; อ้างอิงจาก Cettell.1970) ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการทำนายบุคคลว่าจะทำอย่างไรในสภาพที่กำหนดให้บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่เปิดเผย และพฤติกรรมที่ซ่อนอยู่ภายใน

กู๊ด (Good. 1973:417) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นภาพรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

มอร์ริส (นิตยา แก้วเล็ก. 2538:13 อ้างอิงจาก Morris. 1979) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของลักษณะต่าง ๆ (Traits) ประจำตัวที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม อารมณ์

แรง จูงใจ ความคิด และทัศนคติ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2531:5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอก คือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น และส่วนภายใน คือน ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะ อารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝัน ความปรารถนา

สายพิน ศรีสุวรรณรัตน์ (2540:8) สรุปความความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึงผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดที่ประกอบกันขึ้นเป็นแบบเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นอันได้แก่ ลักษณะท่าที การแสดงออก ความรู้สึกนึกคิด ที่กำหนดให้บุคคลนั้นแสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน นอกจากนี้บุคลิกภาพยังมีความหมายครอบคลุมไปถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ทั้งในปัจจุบัน รวมทั้งหวังจะเป็นในอนาคตและรวมไปถึงวิธีการที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วย

ลิขิต กาญจนารักษ์ (2541:66) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงคุณลักษณะรวมของรูปแบบการคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากคนอื่นในการตอบสนองสิ่งแวดล้อมที่ได้สัมผัสด้วย

2.1.7.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530:41-44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพนั้น ประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกาย บางชนิดเช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งพัฒนาการทางกาย จิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการของมนุษย์คือ บุคคลอื่น ๆ นี้ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติและพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล แสดงถึงระดับ พัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์จะอยู่ในช่วงชีวิตเด็กเป็นส่วนมาก

2.1.7.1.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B

ลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ

เวียเจีเนีย (นุชนางค์ ชูกร. 2542. 20 : 21; อ้างอิงจาก Virginia. 1982)

กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผย หรือสุดขั้วของการแสดงออก ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ มี

1. มีความทะเยอทะยาน (Ambition) หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีอำนาจ มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง มีความมั่นคงร่ำรวย มีชื่อเสียง และจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ ว่าตนเก่ง เป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบความสำเร็จในชีวิต

2. ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง (Setting excessively high performance standard) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของการทำงานที่ว่า เมื่อลงมือทำอะไรต้องทำให้ได้ ทำได้ดีที่สุด ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมากที่สุด

3. มีแรงขับในการทำงานสูง (Hard driving behavior) หมายถึง การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักทำงานตลอดเวลา ทำงานให้ได้จำนวนมาก ๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

4. ชอบการแข่งขัน (Competition) หมายถึง ลักษณะที่ชอบชิงชัย ต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการและให้สิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น

5. มีความก้าวร้าว (Aggressiveness) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกาย หรือทางด้านจิตใจ อาจจะโดยการใช้อำนาจจากผู้อื่น หรืออาจทำให้ผู้อื่นขายหน้า

6. มีความเร่งรีบ (Time Urgency) เกิดจากความรู้สึกกดดันจากเวลาอยู่ตลอดเวลา บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วไม่มีเวลาเพียงพอที่จะกระทำการต่าง ๆ มักจะมองนาฬิกาเพื่อดูเวลาเสมอ จะทำงานตามแผนงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ มีความเร่งรีบตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุดทั้งนี้เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนสูงหรือสำเร็จเมื่อทำงานสำเร็จตามที่กำหนดไว้ และทำให้รู้สึกภูมิใจในความสามารถของตน

7. มีความอดทนต่ำ (Impatience) หมายถึง ลักษณะที่ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ขี้เบื่อรำคาญ ซึ่งความอดทนต่ำนี้มีความสัมพันธ์กับการที่มีความรีบเร่งและถูกกดดันจากเวลา

8. มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น (Hostility) หมายถึง ลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงความเป็นศัตรูต่อต้าน

และไม่เป็นมิตร มีความอาฆาตแค้น ขาดความเห็นอกเห็นใจคนอื่น

9. มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว (Speech and Motor characteristics) หมายถึง พฤติกรรมการเคลื่อนไหวรวดเร็วแบบเด็ก และมักเคลื่อนไหว กล้ามเนื้อ บริเวณใบหน้าและตามร่างกาย เช่น ขมวดคิ้ว พุดรัวเร็ว พุดคล่อง พุดเสียงดัง และมักพูดก่อนที่คู่สนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาลืมตัว เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก เป็นต้น

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533:18) กล่าวถึง ผู้ที่มีพฤติกรรมแบบเฮอร์ หมายถึง คนที่ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงานอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความสัมฤทธิ์ผล ไม่ชอบทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเฮอร์ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ที่มีความทะเยอทะยานต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน มีความมานะพยายามในการทำงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง เมื่อลงมือจะทำอะไรต้องทำให้สำเร็จให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ชอบการแข่งขัน มีลักษณะก้าวร้าว มักใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น มีความอดทนต่ำ และลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว

ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี

เวียเจนีเย (นุชนางค์ ชูกร 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบ บี เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตรงข้ามกับพฤติกรรมแบบ เฮอร์ หรือพฤติกรรมบี เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบเฮอร์โดยสิ้นเชิง

เจอร์รี่ (นุชนางค์ ชูกร 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Jerry 1986) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี จะเป็นคนที่ชอบพักผ่อน ใช้ชีวิตอย่างสบายไม่รีบเร่ง เขาอาจจะทำงานหนัก ในบางโอกาส แต่จะมีแรงขับในการทำงานน้อย

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533:19) กล่าวถึง คนที่มีบุคลิกภาพแบบบีว่า เป็นคนที่มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่ง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเฮอร์ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่รีบเร่ง ไม่ชอบทำงานหนักและไม่ชอบทำงานในเวลาอันจำกัด มีแรงขับในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเฮอร์

2.1.7.2. งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1.7.2.1 งานวิจัยในประเทศ

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 124-136) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ศึกษาตัวแปร คือ จิตลักษณะพื้นฐานของบุคคลและสภาพแวดล้อม ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ จะมีลักษณะบุคลิกแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมี บุคลิกภาพแบบ เอ มากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี โดยเฉพาะในกลุ่มคนโสดจะเห็นได้ชัดเจนว่า คนที่มี ครอบครัวแล้วและคนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อมากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพ แบบ บี

2.1.7.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮาร์ริง (Harling. 1968 : 89 - 91) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบเอกับความวิตกกังวล ของนักบริหารธุรกิจระดับสูงเพศหญิง จำนวน 136 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการทำงาน โดยนักบริหารธุรกิจหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีความเครียดและ ความวิตกกังวลในการทำงานสูง

แอน (กุลวดี กนกพัฒนางกุล. 2531:39 ; อ้างอิงจาก An.1986.) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ แบบเอและ แบบบี กับความเข้าใจตนเอง การตอบสนองความเครียดและสุขภาพกลุ่มตัวอย่างเป็น บุคคลทั่วไปในวัยผู้ใหญ่ จำนวน 98 คน ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความรู้ ความเข้าใจในตนเอง การตอบสนองต่อความเครียดและสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี ยังมองว่า ชีวิต คือ ความสุขสนุก มีความเข้าใจตนเอง รู้ถึงความต้องการของตนเอง และเข้าใจในชีวิตมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และจากการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี รายงานความเครียดและความกดดันในความรู้สึกที่ว่า "มีสิ่งที่ต้องการทำมากมาย" และความไม่พอใจในงานที่ทำน้อยกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ

สตรูป และโบลแลนด์ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533:19-20 ; อ้างอิงจาก Strube and Boland. 1986. *Journal of Personality and Social Psychology*) ได้ศึกษาการรับรู้สาเหตุ ของการกระทำและความผูกพันในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้น

บุคคลจะมี ความเพียรพยายามในการทำงาน ลดลง และจะมีความเพียรพยายามมากในงานที่มีความยากปานกลางในขณะที่บุคลิกภาพแบบนี้นั้น มีความเชื่อถือในความสำเร็จ และความล้มเหลวไม่แตกต่างกันและการวินิจฉัยความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

โรเบล (Lobel 1988 : 434:440) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพแบบเอ กับภาวะทางโรคประสาท ความวิตกกังวล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 88 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลิกภาพแบบเอและบี โดยแบบสำรวจบุคลิกภาพ Jenkins Activity Survey ผลการ ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับภาวะโรคประสาท ส่วนทางด้านความวิตกกังวลพบว่า บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบีไม่แตกต่างกัน

แคทลีน และ ฮอลซัน (Kathleen, A.S. and N.Y. Hossein. 1992 : 260) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงผิวดำ อาชีพรับจ้าง จำนวน 280 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลิกภาพแบบเอ จำนวน 136 คน บุคลิกภาพแบบบี จำนวน 144 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ตามโครงสร้างพบว่า ขณะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดความวิตกกังวล

2.1.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.1.8.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.1.8.1.1 ความหมาย

สุพัตรา สุภาพ (2531:9) ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า คือการรู้จักหน้าที่ที่ตนต้องกระทำ ต้องปฏิบัติ ไม่นึกถึงแต่สิทธิเพียงอย่างเดียว เช่น เป็นนักเรียนมีสิทธิที่จะมาเรียนหนังสือ ความรับผิดชอบของการเป็นนักเรียนคือ ต้องมาเรียนสม่ำเสมอ ไม่หนีเรียน ความรับผิดชอบจึงเป็นการกระทำที่พึงกระทำหรือควรกระทำตามสถานภาพของบุคคล

คณิงรัตน์ ลาโพธิ์ (2523:38) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ คือความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ทั้งต่อตนเองและสังคมด้วยความผูกพันความพากเพียรพยายาม และละเอียดรอบคอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย ไม่ว่าจะกระทำผิดหรือถูกไม่ปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น พร้อมทั้งพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ระเบียบสถานศึกษาว่าด้วยการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ได้ให้ความหมายดังนี้

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน การศึกษาเล่าเรียน และการเป็นอยู่ของตนเอง และผู้อยู่ในความดูแลตลอดจนสังคมอย่างเต็มความสามารถด้วยความผูกพัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติให้ดีขึ้นด้วย

2.1.8.1.2. ตัวบ่งชี้คุณลักษณะความรับผิดชอบ

ระเบียบสถานศึกษาว่าด้วยการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร

สถานศึกษาชั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ได้เขียนว่า

1. มีความพยายามปฏิบัติภารกิจ หน้าที่การงาน การศึกษา หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หลีกเลี่ยงงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้จนสำเร็จ

2. ตรงต่อเวลา ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มาเรียนสาย ส่งงานตามกำหนด ไม่ผิดเวลานัดหมาย

3. ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน ช่วยงานครอบครัวช่วยกิจกรรมของชุมชน ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ปฏิบัติตามกฎหมายของชุมชน ไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะครูสอน

2.1.8.1.3. ความสำคัญของความรับผิดชอบ

กรมการศาสนา (กรมการศาสนา.2525: 2). กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะของคนไทยอย่างหนึ่งที่จะต้องปลูกฝังให้คนไทยนอกจากความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยัน ความประหยัด เสียสละ ฯลฯ การปลูกฝังให้คนไทยมีสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเป็นระเบียบและสงบสุข

คณิศร ธิลาโพธิ์ (2535:44-45) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นคุณลักษณะที่พึงงามในสังคม ควรปลูกฝังให้เกิดในตัวบุคคลทุกคน ถ้ากล่าวไปแล้ว หากบุคคลมีความรับผิดชอบจะมีผลดังนี้

1. คนที่มีความรับผิดชอบ ย่อมทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมาย ได้ทันเวลา
2. คนที่มีความรับผิดชอบย่อมที่นับถือ ได้รับการยกย่อง สรรเสริญและเป็นคุณ ประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสังคม
3. ความรับผิดชอบ เป็นสิ่งเกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎ จริยธรรมและหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีการบังคับจากผู้อื่น

4. ไม่ทำให้เป็นเหตุของความเสื่อมและความเสียหายแก่ส่วนรวม
5. ทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

อนุวัติ คุณแก้ว (2538 : 52) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นลักษณะหนึ่งของคนที่มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ หน้าที่หรืองานที่มอบหมายให้รับผิดชอบประสบความสำเร็จ และเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลทำให้เป็นคนที่มีคุณภาพ ดังนั้น หลักสูตรในปัจจุบันจึงกำหนดให้มีการปลูกฝังและพัฒนาให้นักเรียนมีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งยังกำหนดให้มีการวัดในแต่ละรายวิชาด้วย

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งและจำเป็นต้องปลูกฝังหรือเสริมสร้างให้เกิดกับทุกคน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้สังคมเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสงบสุข และพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า (จันทร์หา พวงยอด . 2543:16)

2.1.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ผกา สัตยธรรม. (2534:31) ได้กล่าวถึง ผลของการให้การเสริมแรง ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความรับผิดชอบการศึกษาเฉพาะกรณี

จินตนา ต้นสุวรรณนนท์. (2541:52) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดความรับผิดชอบทางจริยธรรมของนักหนังสือพิมพ์ในมุมมองของนักหนังสือพิมพ์

2.1.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

2.1.9.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

2.1.9.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

ความหมายดั้งเดิมของการสื่อสาร คือ การสร้างความเหมือนหรือการร่วมกัน ซึ่งเป็นความหมายของนักปราชญ์สมัยก่อน ในความหมายของการร่วมกันนั้น เป็นการร่วมกันโดยใช้สัญลักษณ์ถ่ายทอดระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความรู้สึกและคำสั่งหรือการร้องขออย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อมาสังคมมีความซับซ้อนขึ้น ความรู้ วิทยาการ และเทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้รูปแบบสื่อและวิธีการสื่อสารมีเพิ่มขึ้นและเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ความหมายของการ สื่อสารวิวัฒนาการไปตามลักษณะงานที่ใช้ ดังนี้

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงสิ่งมีชีวิตเข้าด้วยกัน โดยรวมขั้นตอนทั้งหมดที่ ความ รู้สึกคนหนึ่งกระทบความรู้สึกคนอื่น ในลักษณะการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ เป็นต้น โดยวิธีการใช้สัญลักษณ์ ได้แก่ คำพูด ภาพ กราฟ เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำหรือกระบวนการถ่ายทอดเป็นกระบวนการซึ่งผู้เกี่ยวข้องสร้าง และร่วมข่าวสารกับบุคคลอื่นเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันอาจเกิดจากกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อเหตุการณ์

ที่แตกต่างกัน ได้นำมาสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จิตวิทยาของการสื่อสารต้องให้ความสนใจและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันระหว่างพฤติกรรมและสภาวะจิตที่แตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าผู้พูดเล่าเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง และผู้ฟังเข้าใจอย่างที่ว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจ นั่นคือ การสื่อสารได้เกิดขึ้นแล้ว (Cherry 1996 : 95; Berelson and Steiner 1964 : 527 ; Rogers and Kincaid 1981: 63 ; Miller. 1974 : 5)

เดวิส (Davis. 1979 : 372) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการที่ส่งต่อข่าวสารและความเข้าใจของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง การติดต่อสื่อสาร จะมีสะพานเชื่อมโยงความหมายระหว่างบุคคลดังกล่าว ในบางครั้งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ดังนั้น การศึกษาองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักประชาสัมพันธ์

การสื่อสารมีความหมายแตกต่างกันไป ตามที่แต่ละคนจะเน้นส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ฟิส (Fiske. 1982 : 2 – 3) ได้สรุปกลุ่มสำนักความคิดที่เน้นการสื่อสาร ดังนี้

1. กลุ่มความคิดเน้นกระบวนการ (Process school) กลุ่มสำนักความคิดนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารโดยให้ความสนใจกับผู้รับและผู้ส่งข่าวสารว่าเข้ารหัสและถอดรหัส อย่างไร รวมถึงใช้ช่องทางและสื่อในการสื่อสารอย่างไร จะเน้นที่ความถูกต้องและประสิทธิภาพของการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และความรู้สึกรับรู้ของบุคคลอื่น ถ้าผล กระทบแตกต่างไปหรือมีความเข้าใจเพียงเล็กน้อย จะถือว่าการสื่อสารล้มเหลวและจะหาสาเหตุของความล้มเหลวนั้น ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการ

2. กลุ่มความคิดเน้นสัญลักษณ์ (Semeotic school) กลุ่มสำนักแนวความคิดนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการผลิตและแลกเปลี่ยนความหมาย จะให้ความสนใจกับข่าวสาร เนื้อหาสาระว่าปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่นอย่างไร ในการสร้างความหมายให้ความสนใจกับบทบาทเนื้อหาสาระในวัฒนธรรมของมนุษย์ ให้ความสำคัญกับข่าวสารมากกว่าจะสนใจกับความไม่เข้าใจข่าวสารซึ่งอาจมาจากวัฒนธรรมของผู้รับ – ส่งข่าวสาร ที่สื่อความหมายต่างกัน จะให้ความสนใจกับสัญญาณและความหมายที่ใช้สื่อสารกัน

เสาวนีย์ ลิกขาบัณฑิต (2528 : 23-24) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนผู้ส่งกับผู้รับจะเข้าใจกันได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ร่วมของผู้ส่งและผู้รับ เช่น ทักษะการสื่อสาร ความรู้ เจตคติและประเพณีวัฒนธรรม

เรย์ (Ray. 1987 : 7-9) ได้ให้ลักษณะการสื่อสารในวิชาชีพต่างไปจาก

การสื่อสารอื่น ดังนี้

การสื่อสารที่เน้นข้อเท็จจริงและเกิดขึ้นจริง (Practical) และมีเป้าหมายที่วัดได้ เมื่อใดการสื่อสารสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เมื่อนั้นจะเกิดความสำเร็จ และจะมีความเบื่อบ่อยเมื่อคำสั่งทั้งที่เป็นคำพูด และลายลักษณ์อักษรไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์

Audience – Oriented การสื่อสารที่เน้นผู้รับสาร มากกว่าการสื่อสารอื่นใด รายงานของผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องทราบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องการอะไร โดยวิเคราะห์และปรับการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามที่เขาต้องการ

Purposeful วัตถุประสงค์ ในการสื่อสารมีความสำคัญมากที่สื่อสารให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารตามที่เขาต้องการ

Expedient พิจารณาแยกแยะ ได้ว่างานใดเป็นภารกิจประจำวันและภารกิจพิเศษที่จะเลือกรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่เป็นประโยชน์

Collaborative ในการทำงานมีความจำเป็นต้องทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อระดมสมองในการแก้ปัญหาเป็นทักษะความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารเป็นหลัก

Social สถานภาพของบุคคลในองค์การ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทำให้มีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นต้น

สุริยันต์ ศรีสวัสดิ์กุล (2530 : 1-2) กล่าวว่า ในระบบสื่อสารจะต้องพิจารณาและป้องกันการแทรกแซงจากภายนอก และสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้เสมอในขณะทำการสื่อสาร

เรย์ (Ray, 1989 : 6-7) ยังได้ให้ความหมายของการสื่อสารในวิชาชีพว่า คือ ความหลากหลายของการสื่อสารในการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรมราชการและยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เป็นการสื่อสารในกลุ่มคนที่มีความรู้พิเศษ และมีศัพท์เฉพาะ ต้องอาศัยกิจกรรมการพูด ฟัง อ่านและเขียน ในโลกของการทำงานของบุคลากรเฉพาะวิชาชีพจะสื่อสารทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชาของตนมีการเลือกคำ รูปแบบให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เพื่อผู้รับสารจะใช้แก้ปัญหา ซึ่งการสื่อสารของนักวิชาชีพเฉพาะมีภาษาเฉพาะของกลุ่มวิชาชีพของตน ที่จะต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ และต้องเข้าใจภาษาวิชาชีพของผู้อื่นด้วย

สรุปอย่างสั้น ๆ การสื่อสารก็คือการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น หรือจากที่หนึ่งไปยังที่อื่น ๆ

(1) ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

โรเจอร์ส (Rogers, 1976: 7) กล่าวว่า ทุกองค์การมีการสื่อสารในทุกกิจกรรมที่ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าถ้าผู้นำเอากระแสไหลเวียนการสื่อสารออก

จากองค์การ เราจะมีองค์การแต่ทำงานไม่ได้ ดังนั้น การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นโลหิตเลี้ยงชีวิตขององค์การ

บุคลากรทุกระดับในองค์การ จะใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน คอนรอย และโจนส์ (Conroy and Jones. 1986: 29-30) กล่าวว่า ทุกคนในองค์การต้องการข่าวสารเพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่มีคุณภาพ ดังนั้นห้องสมุดจะต้องจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อแต่ละคนในองค์การจะได้สื่อสารกันเองและสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์การ เพื่อผลผลิตและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารภายในองค์การห้องสมุดจะมีการไหลเวียนในทุกระดับ ทุกกลุ่มและการสื่อสารระหว่างบุคคลในห้องสมุด มีทิศทางแนวดิ่งและแนวตั้ง หรือเป็นไปตามรูปแบบข่ายงานในองค์การ สารสำคัญในการสื่อสาร คือ บุคลากรในห้องสมุดต้องการอะไรและจำเป็นที่จะต้องรับรู้สิ่งใด กล่าวคือ บุคลากรต้องการทราบสิ่งต่าง ๆ ในห้องสมุด ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ อย่างไร นโยบายอะไรบ้างที่มีผลต่อพวกเขาโดยเฉพาะนโยบายใหม่ ๆ นอกจากนี้เขายังต้องการทราบว่างานของพวกเขาเข้ากับแผนการจัดการได้หรือไม่ ที่สำคัญที่สุด คือ การไหลเวียนข่าวสารของบุคลากรในห้องสมุดมีเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในส่วนของผู้บริหารกล่าวกันว่า ผู้บริหารใช้เวลากับการสื่อสารขณะปฏิบัติงานถึงร้อยละ 85 ของการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารต้องการทราบข่าวสารจากบุคลากรทุกระดับ ลักษณะการไหลเวียนข่าวสารจึงมี 2 ประเภท คือการไหลเวียนข่าวสารที่ออกไปจากผู้บริหารและการไหลเวียนข่าวสารที่เข้าสู่ผู้บริหาร สารสำคัญที่ออกไปจากผู้บริหารจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการตัดสินใจ กลยุทธ์และคำสั่ง ในขณะที่ข่าวสารที่ไหลเวียนเข้าสู่ผู้บริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน

2.1.9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

อีเซนเบอร์ก มองก์ และ ฟาแรช (Eisenberge, Monge and Farace.1984 : 261-271) แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับว่า มีการสื่อสารที่ไขว้กัน (Across) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีกฎเกณฑ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม จะมีผลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีกฎเกณฑ์การสื่อสารที่เหมาะสมจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาด้วย

ดิลลาร์ด, วิแกน และ บอสเตอร์ (Dillard, WiGand and Boster. 1986 : 83-101) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรต้นได้แก่บรรยากาศการสื่อสารตัวแปรตาม 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจของหัวหน้างานและการสื่อสารใน

แนวตั้งอย่างเปิดเผย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด นั่นคือ บรรยากาศในการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

โอดซาคอฟ , วิลเลียม และ ทูดอร์ (Podsakoff , William and Todor.1986 : 820-831) ได้ศึกษาผลกระทบของการมีระเบียบแบบแผนในองค์การต่อความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงความไม่เป็นมิตรต่อกัน งานวิจัยสรุปคือ กลุ่มวิชาชีพจะเห็นว่าความมีระเบียบแบบแผนในองค์การมีความสำคัญกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่

กากาบาดส์ (Kakabadse. 1986: 458 – 471) เห็นว่า องค์การที่มีระเบียบแบบแผนตามองค์การระบบราชการ จะก่อให้เกิดความไม่มีอำนาจและความไม่เป็นมิตรต่อกัน ทั้งนี้เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและขาดอำนาจในตนเอง ผลการวิจัยพบว่าความไม่พึงพอใจเป็นผลมาจากความไม่สามารถที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและไม่มีอำนาจในตนเอง

2.1.10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา

2.1.10.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา

พิฟฟ์เนอร์ และเฟลส์ (Pfiffner and Fels. 1964 : 4) กล่าวว่าไว้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกรกับผู้บังคับบัญชาย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทางสร้างสรรค์ กี่ยวมที่จะก่อเกิดในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้เกิดสภาวะสมดุล สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องระลึกไว้เสมอว่าต้องไม่ตัดสินใจเวลาโกรธเพราะจะทำให้การตัดสินใจผิดไปจากที่ควรจะเป็น ต้องเอาข้อเท็จจริงมาพิจารณาในการตัดสินใจด้วย

ฮัทซ์ (Hatz.1976:4-7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
2. ปกป้องบุคลากรในการณ์ที่มีความขัดแย้งกับบุคลากรภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป
4. ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล
5. แสดงภูมิความรู้และความเข้าใจในการบริหารสามารถใช้กลยุทธ์ในการ

ปฏิบัติการกิจ

6. สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในหน่วยงาน
- จาร์วิส ด้วงสุวรรณ (2527:6) กล่าวว่าไว้ว่า ผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อกับบุคคลอื่นหรือ

ต้องทำงานติดต่อขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น และติดต่อกับบุคคลอื่นนอก หน่วยงาน จำเป็นต้องรู้และเข้าใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์

2.1.10.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้บังคับบัญชา

2.1.10.2.1 งานวิจัยในประเทศ

สุธรรม เดชนครินทร์ (2531:64) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 พบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 2 มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

มาตี ธรรมสัจจุล (2535:51) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเกี่ยวพันทางสังคมกับผู้ที่ทำงานร่วมกันการมี โอกาสเข้าสังคมพบปะคุยกัน จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

นเรศ ภูโคกสูง(2541:131) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2541:69) ศึกษาบรรยากาศการทำงานตามทัศนะ ของบุคลากรที่ไม่ใช่งานวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีบรรยากาศการทำงานด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ตามทัศนะของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้การส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาความก้าวหน้าด้าน การศึกษาอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างยุติธรรม

2.1.10.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ซาราสัน และคนอื่น ๆ (Sarason and others. 1987: 813-831) ศึกษาการ สนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัวหรือจากชุมชนเป็น สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติ งานผู้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษาหรือมีผู้เห็นความสำคัญ ของตนเองทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ฟอลแมน (Falman.1988: 2977 A) ศึกษาองค์ประกอบทางด้าน ผู้บังคับบัญชา พบว่าการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา พบว่า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามี ความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานของผู้บริหารต้องสร้างศรัทธาและ สร้างน้ำใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข และมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

2.1.11 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

2.1.11.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

2.1.11.1.1 ความหมายของสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพกับเพื่อน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลทั้งทางด้านการใช้วาจา การแสดงกิริยาท่าทางอันประกอบด้วยลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนเมื่อเพื่อนต้องการความช่วยเหลือ รู้จักการให้และการรับ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น รู้จักและเข้าใจตนเอง สนใจความรู้สึกของเพื่อน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธอันดีกับเพื่อน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานกลุ่ม และการปฏิบัติตนกับเพื่อนเป็นไปอย่างเหมาะสม การสร้างสัมพันธอันดีกับเพื่อน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานกลุ่ม และการปฏิบัติตนกับเพื่อนเป็นไปอย่างเหมาะสม การสร้างสัมพันธภาพที่ดีนั้นต้องเริ่มจากตนเองก่อน เพื่อนำมาซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่ง วิจิตร อวระกุล (2525:64) กล่าวว่า ก่อนที่เราจะมีสัมพันธกับผู้อื่นอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงตัวเราให้เป็นที่ยอมรับชอบพอ หรือเสริมสร้างจุดดีให้ดีขึ้น หรือเด่นยิ่งขึ้น

แซสส์ (Sasse. 1975:115-117) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับผู้อื่นมิได้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคล และความสัมพันธ์ของบุคคลดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จอห์นสัน (Johnson 1986: 7-9) ได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไว้ดังนี้ คือ

1. การรู้จักและไว้วางใจกัน ซึ่งจะเกิดได้จากการเปิดเผยตนเอง ได้แก่ การเปิดเผยว่าเรามีความรู้สึกละอย่างไรต่อสิ่งที่ได้กระทำไป การตระหนักรู้ในตนเอง ได้แก่ รู้เข้าใจและยอมรับในความรู้สึก ความคิด ความสามารถและการกระทำของตนเอง การยอมรับตนเอง ได้แก่ พอใจและยอมรับลักษณะต่างๆ ของตนเอง บุคคลยังมีการยอมรับตนเองมากเท่าไรก็จะมี การยอมรับผู้อื่นมากขึ้นเท่านั้นและมีความไว้วางใจกัน โดยเชื่อมั่นว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อน จะให้การสนับสนุนเรา และความไว้วางใจนี้จะเกิดจากการยอมรับบุคคลอื่น มี

การติดต่อกันอย่างเปิดเผยและมีการช่วยเหลือกันเท่าที่จะกระทำได้ ซึ่งความไว้วางใจนี้เป็นปัจจัยสำคัญ หากปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วความสัมพันธ์ก็ไม่อาจดำเนินต่อไปได้

2. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา ได้แก่ บอกความคิดความรู้สึกของเราให้ผู้รับทราบอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

3. การยอมรับและสนับสนุนกัน ได้แก่ ช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาหรือประสบสภาพวิกฤติ

4. การรู้จักแก้ปัญหาและจัดการความขัดแย้ง จะช่วยให้บุคคลมีความใกล้ชิดและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในการติดต่อหรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เราต้องเป็นตัวของตัวเอง และรู้วิธี การสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของตนเองและของบุคคลอื่น และต้องไม่เป็นการทำร้ายตนเองหรือมีลักษณะที่คอยสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นอยู่เสมอหรือพยายามที่จะทำอะไรเพื่อบุคคลอื่นแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึก เหนื่อยอ่อนทั้งกาย และใจ นอกจากนี้การยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพราะบุคคลจะดีเหมือนกันหมดทุกคนไม่ได้ ในขณะเดียวกันก็ไม่มีใครเลวไปหมดทุกคน บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง จากดีที่สุดดีมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก เหล่านี้คละกันไป บุคคลจึงต้องเผชิญและสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การยอมรับความแตกต่างของบุคคล จะทำให้บุคคลทำได้ มีความอดทนในความสัมพันธ์กัน (วิจิตร อวระกุล 2537:30)

วิจิตร อวระกุล(2537:30-31) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของบุคคล ไว้ดังนี้

1. รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง (Appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูง บางคนต่ำ บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่บุคคลมีความเป็นคนที่เหมือนกันหมด ดังนั้น จึงไม่ควรมัวคิดในรูปร่าง ท่าทาง และการแต่งกายของบุคคลในการมีสัมพันธภาพ

2. อารมณ์ (Emotion) บุคคลมีอารมณ์ต่างกัน บางคนอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์ร้อน โมโห อุนเฉียว โกรธง่าย

3. นิสัย (Habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอร้ายไว้วางใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น

4. ทศนคติ (Attitude) ความรู้สึกที่แสดงออกต่างกันเป็นรายบุคคลหรือเป็นหมู่เหล่า

5. พฤติกรรม (Behavior) การแสดงออกของบุคคลแตกต่างกันไปตามสาเหตุหรือสิ่งเร้า

6. ความถนัด (Aptitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัดจะทำได้มาก ทำได้ดี ผลงานดี ขวัญในการทำงานดี แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้ไม่ได้หรือทำได้แต่ไม่ดี ผลงานเสียแล้ว ยังหนักใจ และกลุ้มใจอีกด้วย

7. ความสามารถ (Ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกาย แข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง และผู้หญิงทำงานละเอียด เรียบร้อยกว่าผู้ชาย

8. สุขภาพ (Health) บุคคลย่อมมีสุขภาพอ่อนแอแข็งแรงไม่เท่ากันบางคนผอมแห้ง แรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์

9. รสนิยม (Taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรดูถูกเหยียดหยาม เยาะเย้ย ถากถาง ตำนินตีเตียนกัน เพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน

10. สังคม (Social) สังคมของบุคคลแต่ละคนจะแตกต่างกัน ทุกคนจะมีโลกและสังคมของการพัฒนาสัมพันธภาพ

2.1.11.1.2 การพัฒนาสัมพันธภาพ

1. การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจ การสร้างสายสัมพันธ์ที่นำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ขณะที่พัฒนาสายสัมพันธ์ บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตนเองแต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

2. การเล่าเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีสายสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าความรู้สึก ประสบการณ์ และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

3. การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อได้ตอบสนองได้ถูกต้อง และทราบว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลเริ่มมีการเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น และมีความรักในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงต่อไป

คัมมิง (Cumming, 1949:145-146) กล่าวว่า สัมพันธภาพจะเกิดได้ดีนั้นควรประกอบด้วย

1. ความใกล้ชิดทางกายภาพ (Physical Proximity) เช่น ระยะห่างของบ้าน ทิศทางของบ้าน เป็นต้น

2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน

3. การมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน

4. การแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ได้แก่ การยอมรับ ความเคารพนับถือ และการให้ความช่วยเหลือกัน

แซสส์ ยังกล่าวอีกว่า การพัฒนาทั้งสี่ขั้นเปรียบเหมือนที่ล้อรวมทั้งหมดคือ วงล้อโดยสามารถหมุนไปข้างหน้าหรือข้างหลังได้ หากความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก วงล้อก็หมุนไปข้างหน้าและจะหมุนไปเรื่อยๆ เป็นความสัมพันธ์ที่มั่นคง แต่ถ้าการสร้างสายสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะการโต้เถียง เอาชนะกันในบรรยากาศที่ไม่ดี จะทำให้บุคคลเริ่มลดการเปิดเผยตนเอง

นอกจากนี้ แซสส์ (Sasse. 1975:118-120) ยังกล่าวว่า การสร้างความคุ้นเคยเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเปรียบเสมือนบันไดที่บุคคลต้องก้าวไปที่ละขั้น ดังนี้

1. ความใกล้ชิดทางปัญญา เมื่อบุคคลมาพบกันมักจะเริ่มความสัมพันธ์ด้วยคำพูดและความคิด เช่น การพูดคุยเกี่ยวกับภาพยนตร์ ความเป็นไปของสังคม เป็นต้น ในขั้นนี้ต่างก็รักษาความรู้สึกที่แท้จริงในบางเรื่องของตนไว้และไม่แสดงออกเกินไป

2. ความใกล้ชิดทางร่างกาย บุคคลที่มาถึงขั้นนี้จะมีความสนิทสนมกันมากขึ้นมีการสัมผัสกัน เช่น การจับมือ การแตะไหล่ การโอบกอด เป็นต้น

3. ความใกล้ชิดทางอารมณ์ บุคคลจะสามารถแสดงความรู้สึกของตนออกมาได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้ง ไม่ปกป้องตนเอง บุคคลจะสามารถเข้าใจ มีความรักและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้สึกส่วนตัวหรือความคิดส่วนตัว

เนื่องด้วยความต้องการ ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนต้องการหรือชอบมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะบุคคลนั้นมีความคิดและความสามารถทางปัญญา ส่วนบางคนมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพราะมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ในขณะที่สัมพันธ์ภาพกำลังพัฒนานั้น สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาสัมพันธ์ภาพคือ ลักษณะของบุคคล แซสส์ ได้กล่าวว่า (Sasse. 1975:120-131)

1. ความไว้วางใจ ความสามารถในการไว้วางใจผู้อื่น เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีใครปฏิเสธ หรือทำให้เราเสียความรู้สึก ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง การที่เราคาดหวังว่าบุคคลอื่นจะให้การยอมรับและสนับสนุน ความไว้วางใจจะเริ่มระหว่างสองระยะแรกของ วงล้อสัมพันธ์ภาพ กล่าวคือ ขณะสร้างสายสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความไว้วางใจจะมีส่วนสำคัญและเป็นตัวชี้ว่า วงล้อสัมพันธ์ภาพจะเดินไปทางใด

2. ความรักหรือความชอบ ความต้องการความรักความพอใจจะเป็นสิ่งสำคัญของสัมพันธภาพ โดยเฉพาะจำนวนและปริมาณของความรักในสัมพันธภาพ เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยในการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นว่าสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น จะต้องมีความรัก เช่น สัมพันธภาพในทางธุรกิจ

3. พลังหรืออำนาจ เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พลังหรืออำนาจจะเห็นได้ชัดในบางสัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจลงโทษลูก ตำรวจมีอำนาจยึดใบขับขี่ เป็นต้น พลังหรืออำนาจมิได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งดังตัวอย่าง ลูกมีพลังหรืออำนาจที่จะแสดงออกได้หลายทาง เช่น บั๊สสาวะรดกีนอน เป็นต้น พลังหรืออำนาจมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อายุ การศึกษา การเงิน เพศ ทักษะหรือความสามารถ บุคลิกภาพแต่พลังหรืออำนาจมักจะเป็นที่มาของความขัดแย้ง บุคคลบางคนมีความต้องการอำนาจและมีความสุขมากที่ได้ใช้อำนาจ แต่บางคนต้องการเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ต่อสู้เพื่ออำนาจจะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ไม่ยั่งยืน

2.1.11.1.3 ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คาร์ฟและเบเวนสัน (Carkhuff and Berenson, 1966:203-207) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยน ข้อมูลประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล
3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินใจว่าถูกหรือผิด ไม่ประณามบุคคล เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่พยายามทำความเข้าใจโดยประณามบุคคลอื่นและให้ความสนใจบุคคลอื่น

ชไนเดอร์ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2529:12; อ้างอิงจาก Schneider, 1976) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดังนี้ คือ

1. ความพอใจร่วมมือ (Mutuality) หมายถึง การที่บุคคลคบหาสมาคมกันนั้นจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความรู้สึก และความพอใจของทั้งสองฝ่ายเป็นเบื้องต้น ต่างฝ่ายก็พอใจที่จะคบหาสมาคม ถ้าต่างฝ่ายต่างก็ไม่พอใจที่จะรู้สึกหรือคบหาสมาคมกันแล้วความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็จะไม่ยืดยาวต่อไป อาจจะเป็นการรู้จักกันอย่างผิวเผินเท่านั้น

2. การรู้จักและไว้วางใจกัน (Knowledge and Trust) เมื่อบุคคลพอใจที่จะคบหาสมาคมกันแล้ว ก็ต้องทำความรู้จักกัน ต้องศึกษารายละเอียดและประวัติส่วนตัวของฝ่ายตรงข้ามหาโอกาสสนทนากันแล้ว วิเคราะห์ดูว่าบุคคลนั้นๆ ทัศนคติหรือรสนิยมแบบเดียวกับตนหรือไม่ การที่จะให้ผู้อื่นไว้วางใจตนเองนั้น บางคนจะใช้วิธีเปิดเผยตัวเองแสดงความบริสุทธิ์ใจเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามรู้จักคุ้นเคยหรือไว้วางใจรวดเร็วขึ้น ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่ช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจสนิทสนมกันเป็นอย่างดี

3. ปทัสถานส่วนบุคคล (Personal Norms) สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ได้แก่ ปทัสถานส่วนตัวที่แต่ละบุคคลยึดมั่นและแสดงออกอันมีผลกระทบต่อผู้อื่น เช่น การแสดงกิริยามารยาท ความประพฤติส่วนตัว อุปนิสัยใจคอและบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เป็นต้น ถ้าบุคคลมีปทัสถานส่วนบุคคลดีก็เป็นเสน่ห์ของบุคคลนั้นทำให้บุคคลนั้นเป็นที่รักใคร่และชื่นชอบของบุคคลอื่นอันจะเป็นปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์ภาพหรือมิตรภาพที่ดีต่อกันได้

4. การลงทุนส่วนตัว (Self Investment) เมื่อบุคคลเข้าไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นใดก็ตาม บุคคลอาจจะได้กำไร หรือขาดทุน กำไรในที่นี้ หมายถึง ความพอใจ ความสำเร็จ ความร่าเริงและความสุขใจ ส่วนขาดทุน หมายถึง ความไม่สบายใจ ความทุกข์ใจ ความอับอายและความกระวนกระวายใจ คำว่าต้นทุน หมายถึง ทรัพย์สินเงินทอง ชื่อเสียง โอกาส และเวลาที่เสียไปด้วย ดังนั้นการที่บุคคลจะคบกับใครนั้นแต่ละบุคคลจะต้องพิจารณาถึงกำไรและขาดทุนไว้ในใจและยอมลงทุนโดยเสียบางส่วน เพื่อแลกกับบางอย่างที่พอใจ

จากปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพที่ดีจะยาวนานแน่นอนเห็น ถ้าบุคคลคำนึงถึงความรู้สึกและความพอใจซึ่งกันและกันมี ปทัสถานส่วนบุคคลที่ดี มีการเปิดเผยความรู้สึกซึ่งกันและกัน เคารพและยอมรับในบุคคลอื่นอีก ทั้งพยายามที่จะรู้จักและเข้าใจในบุคคลอื่น

2.1.11.1.4 คุณภาพของสัมพันธภาพ

คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง ความรู้สึกจากการพึ่งตนเองหรือพึ่งบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ตลอดจนการให้และการรับ (Chickering, 1969:94)

บุคคลจะมีสัมพันธภาพสนิทสนมกันได้ จะต้องมีความไว้วางใจเกิดขึ้นก่อนความไว้วางใจจะทำให้บุคคลเกิดความอบอุ่นใจ กล้าแสดงความคิดเห็น ช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน การมีความไว้วางใจจะเกิดขึ้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการสนับสนุนและยอมรับ มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้น

(อรุณีประภา หอมเศรษฐี. 2529:43-54) นอกจากนี้ สัมพันธภาพที่บุคคลมีการเปิดเผยตนเองจะทำให้เกิดความไว้วางใจมั่นใจในตัวบุคคลนั้นๆ การไว้วางใจจะเกิดจากการยอมรับบุคคลอื่นและมีการติดต่อกันอย่างเปิดเผย มีการช่วยเหลือกันเท่าที่กระทำได้ หากบุคคลมีการเปิดเผยตนเองแต่ไม่รู้สึกรับบุคคลอื่น ความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้นและไม่เกิดการเปิดเผยตนเองอีกต่อไป (Johnson. 1972:43-46)

สำหรับบุคคลที่ให้ความสำคัญกับการวิพากษ์วิจารณ์มากเกิดไป จะเป็นบุคคลไม่มีความไว้วางใจ และชอบตำหนิติเตียนบุคคลอื่น ถ้าบุคคลเรียนรู้ที่จะไว้วางใจบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลนั้นไม่มองว่าตนเองอยู่เหนือหรือต่ำกว่าบุคคลอื่น แต่จะนับถือบุคคลว่าเป็นบุคคลหนึ่งหรือเป็นเพื่อนมิใช่ศัตรูหรือคู่แข่ง บุคคลจะปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในฐานะที่เป็นมนุษย์มากกว่าวัตถุ (ซูซีย์ สมิทธิกร. 2528:31)

ส่วนการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเป็นการให้ความช่วยเหลือ ต่อบุคคลอื่นขณะเดียวกันต้องไม่เป็นการทำร้ายตนเอง หรือมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นเสมอ พยายามที่จะทำอะไรเพื่อบุคคลอื่นแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเหนียวแน่นทั้งกายและใจ กลายเป็นบุคคลที่ห่างเหินกับตนเอง แต่ถ้าเราเป็นตัวของตัวเองและรู้วิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของตนเองและบุคคลอื่น ถ้าแม้ว่าเราจะช่วยเหลือบุคคลอื่นในยามที่บุคคลนั้นมีปัญหา แต่เราก็จะไม่แก้ปัญหแทนบุคคลนั้นทั้งหมดทุกอย่างเพราะเรามีความเชื่อมั่นว่า บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองได้ นอกจากนี้ในการติดต่อหรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่มีใครที่จะเป็น "ผู้รับ" หรือ "ผู้ให้" อยู่ฝ่ายเดียวได้ ควรมีการพึ่งพาซึ่งกันและกันซึ่งเป็นพฤติกรรมสังคมที่จะต้องมีการตอบสนองกันอยู่ตลอดเวลา พฤติกรรมสังคมนี้เป็นศิลปะที่เรียนรู้ได้ แต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพื้นฐานอันละเอียดอ่อนในจิตใจของแต่ละบุคคล บางคนละเอียดอ่อนในจิตใจของแต่ละบุคคล บางคนละเอียดอ่อนมาก สามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ไวและสามารถ "ให้" สิ่งที่คุณนั้นต้องการได้ถูกต้อง ทั้งกาลเทศะ ผลที่เกิดขึ้นนั้นคือ ความพอใจอันนำไปสู่ไมตรีจิตและมิตรภาพ แต่บางคนพื้นฐานจิตใจยังไม่ละเอียดอ่อนนักจึงยังไม่สามารถอ่านความรู้สึกหรือความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ การตอบสนองจึงอาจจะไม่ตรงหรือไม่ถูกต้อง ผลที่เกิดขึ้นอาจจะนำไปสู่ความขัดแย้ง นอกจากนี้ปัจจัยที่แฝงอยู่และเป็นเครื่องเสริมให้มิตรภาพดำเนินไปอย่างราบรื่น คือ ความจริงใจที่เกิดขึ้นทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับ

จากคุณภาพของสัมพันธภาพดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพของสัมพันธภาพควรมีพื้นฐานของความไว้วางใจเกิดขึ้นก่อน เพราะความไว้วางใจจะเกิดขึ้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการสนับสนุนและการยอมรับ มีการเปิดเผยตนเองและยอมรับในบุคคลอื่น นอกจากนี้บุคคลควรมีความเป็นตัวของตัวเอง และสามารถรู้จักวิธีการสร้างสมดุล ระหว่างความ

ต้องการตนเองและบุคคลอื่นก็จะทำให้มีคุณภาพของสัมพันธภาพเกิดขึ้นได้

2.1.11.1.5 การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อน

การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อน เพื่อให้เพื่อนรักใคร่เห็นอกเห็นใจควรปฏิบัติดังนี้

2.1.11.1.5.1 เปิดจากทักทายติดต่อกัน

2.1.11.1.5.2 มีความจริงใจต่อกัน

2.1.11.1.5.3 หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน

2.1.11.1.5.4 อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน

2.1.11.1.5.5 ยกย่องชมเชยเพื่อน

2.1.11.1.5.6 ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของเพื่อนด้วยความเต็มใจ

2.1.11.1.5.7 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนๆ บ้าง

2.1.11.1.5.8 หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน

2.1.11.1.5.9 ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย

2.1.11.1.6 แนวทางในการปฏิบัติตนกับเพื่อน

การที่จะทำให้วัยรุ่นสามารถปฏิบัติตนกับเพื่อนได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้เกิดความ สัมพันธ์ที่ดีต่อกันควรปฏิบัติดังนี้

2.1.11.1.6.1 แสดงกริยายิ้มแย้มแจ่มใส เพราะรอยยิ้มเป็นการแสดงออกซึ่งความรัก ที่มีความหมายมากที่สุดแต่ลงทุนน้อยที่สุด

2.1.11.1.6.2 แสดงความสนใจกับบุคคลอื่น เช่น การทักทายการไต่ถามทุกข์ สุข

2.1.11.1.6.3 ตั้งใจฟังบุคคลอื่นพูด หากท่านกำลังทำงาน เมื่อมีบุคคลอื่นมาสนทนาด้วยก็ควรจะเก็บงานที่ทำเอาไว้ชั่วคราวก่อน อย่าทำงานไปด้วยสนทนาไปด้วย เพราะเป็นกริยาที่ไม่เหมาะสม อันแสดงถึงการไม่ให้ความสนใจบุคคลนั้น

2.1.11.1.6.4 แสดงกริยาเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น

2.1.11.1.6.5 ทำตนให้เป็นคนมองโลกในแง่ดี อย่าจ้องจับผิดบุคคลอื่นจะทำให้เกิดความหวาดระแวงซึ่งกันและกัน หากบุคคลอื่นทำอะไรให้มองในแง่ดีไว้ก่อน อย่าคอยจ้องแต่จะนินทา

2.1.11.1.6.6 แสดงความเกรงใจต่อบุคคลอื่น เนื่องจากความสนิทสนมเกินไปอาจทำให้ไม่เกิดความเกรงใจกัน

2.1.11.16.7 รู้จักรับอารมณ์ในการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ นั้น อาจมีสิ่งทำให้เกิดไม่พอใจขึ้นได้ ดังนั้น หากเราเกิดอารมณ์ก็ควรระวังอารมณ์เอาไว้บ้าง เพราะการเป็นคนเจ้าอารมณ์ไม่ได้ก่อให้เกิดอะไรดีขึ้นมาเลย นอกจากจะทำลายความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน

2.1.11.1.6.8 วางตัวอยู่ในฐานะที่เหมาะสม ไม่แสดงกริยาอาการโอ้อวด ยกตนข่มท่านไม่ว่าบุคคลใดก็ตามไม่มีใครขึ้นข่มคนที่ข่มให้เขาดำลง

2.1.11.1.6.9 รู้จักปฏิเสธคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลของผู้อื่น ด้วยการแสดงใบหน้าปกติ น้ำเสียงเรียบดังชัดเจน มองสบสายตาเพื่อน เพื่อแสดงให้เห็นความจริงใจที่ต้องการให้เพื่อนทราบความรู้สึกที่แท้จริง

2.1.11.1.6.10 จดจำข้อมูลเล็กๆ น้อยๆ ของเพื่อนไว้ แสดงความเอาใจใส่ ความสนใจเพื่อนแสดงความยินดีในวาระสำคัญแสดงความห่วงใยเมื่อเพื่อนมีความทุกข์ นอกจากนี้ข้อเสนอแนะวิธีการที่พึงปฏิบัติต่อการในการทำงานร่วมกับเพื่อน มีดังนี้

1. ความเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญและจำเป็นที่ต้องสร้างให้เกิดในการทำงานร่วมกัน ควรพูดคุยสนทนาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน นุ่มนวล และยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ความสุมัคคีของหมู่คณะ หรือของเพื่อนร่วมงาน ความสามัคคีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกแต่ละคนมีทัศนคติและความรู้สึกอันดีต่อกัน เห็นความสำคัญของท่านและกันเห็นความสำคัญของกลุ่ม

3. ความเป็นผู้มีการยอมรับ หรือตกลงกัน ในการทำงานร่วมกันนั้น เป็นเรื่องธรรมดาที่สมาชิกแต่ละคนอาจมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน อย่างไรก็ตามในการทำงานร่วมกันนั้น สมาชิกแต่ละคนควรจะรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น มีเหตุผลเห็นอารมณ์และปราศจากอคติ

4. ความเป็นผู้ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตามความสามารถและตามโอกาส ทั้งนี้เพราะมนุษย์เราจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พึงพาอาศัยกัน ดังคำโบราณว่า "น้ำพึ่งเรือ เรือพึ่งพาย" เพราะชีวิตนี้ไม่แน่นอน วันหนึ่งข้างหน้าเราอาจจะต้องพึ่งพาอาศัยกันโดยไม่รู้ตัวจึงไม่ควรมองข้ามเห็นว่าไม่มีความสำคัญ สิ่งใดที่เราพอจะให้ความช่วยเหลือได้ถ้าเรามีโอกาสก็ควรจะให้การช่วยเหลือกัน

5. ความมีอิสระ สมาชิกจะต้องมีความเป็นอิสระในการคิด การแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างกันทั้งตำแหน่ง สถานภาพ หรือบทบาทหรืออื่นๆ อาจจะทำให้มีการผูกขาดการใช้อำนาจหรือความเกรงใจกัน ซึ่งอาจจะทำให้สมาชิกที่ร่วมกันทำงานขาดอิสระในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นเหล่านั้นอาจจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มก็

ได้ ดังนั้น สมาชิกที่ทำงานร่วมกันควรจะตระหนักว่าสมาชิกแต่ละคนต่างก็มีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น

6. เป็นผู้มีความจริงใจ คุณลักษณะข้อนี้ของสมาชิกจะก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เรื่องของความจริงใจในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ค่อนข้างหาได้ยาก แม้ว่าทุกคนต่างก็เรียกร้องหา เรามักพบแต่ความอิจฉาริษยาแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เพราะมนุษย์นั้นมีกิเลส คือ โกรธ โลภ หลง อันเป็นรากฐานที่ทำให้เกิดความจริงใจลดน้อยลง เพราะต่างคนต่างสวมหน้ากากและแสดงละครเข้าหากัน ด้วยเหตุนี้ความจริงใจจึงเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการอันจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน

7. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน การจะวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน สมาชิกทุกคนต้องระลึกว่าสักวันหนึ่งคำพูดจะต้องไปถึงหูของเพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญไม่เป็นการยุติธรรมแก่เพื่อนร่วมงาน ถ้าเราด่วนวิพากษ์วิจารณ์สมาชิกเพื่อนร่วมงานฝ่ายเดียวทั้งๆ ที่เราไม่รู้จักเขาดีพอ หรือได้ข้อมูลของเขามาผิดๆ นอกจากนี้สมาชิกที่ทำงานร่วมกันไม่ควรจะนิโทษกันและกัน ทั้งนี้เพราะว่าการวิพากษ์วิจารณ์หรือแม้กระทั่งการนิโทษมิได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความสามัคคีหรือการร่วมมือร่วมใจแต่ประการใด

8. ยกย่องชมเชยเพื่อนสมาชิกที่ร่วมงานด้วยกันเมื่อมีโอกาสอันควรพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกคน แต่ก็ไม่ควรทำพร่ำเพรื่อจนเกินไป การยกย่องชมเชยทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วยความภูมิใจ และมีเหตุผลต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นการสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ถูกชม การจะขอความร่วมมือจากเพื่อนสมาชิกในการทำกิจกรรมต่างๆ ก็สะดวกขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติตนกับเพื่อนนับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในวัยรุ่น เพราะตัววัยรุ่นปฏิบัติตนกับเพื่อนได้ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้เกิดมีสัมพันธภาพที่ดี ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ดังนั้น แนวทางความประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมกับเพื่อนคือ มีกิริยายิ้มแย้มแจ่มใสมองโลกแจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์ วางตัวอยู่ในฐานะที่เหมาะสม มีความจริงใจ รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีกับหมู่คณะ มีความเป็นอิสระในการเสนอความคิดเห็น แต่ถ้าหากว่าวัยรุ่นคนใดประพฤติปฏิบัติกับเพื่อนอย่างไม่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นกับตนเองเช่น มีความรู้สึกต่อตนเองในทางที่ไม่ได้ เข้ากับกลุ่มเพื่อนไม่ได้ ไม่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

เสถียร เหลืองอร่าม (2527:206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศการทำงานอันที่พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ตามทุกข้อ

ซึ่งกันและกัน พุดจากกันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร อาวะกุล(2528:187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่า เราทำงานอยู่กับคนหลายคนย่อมมีโอกาที่จะเกิดความขัดแย้งกันหรือไม่เข้าใจกัน การสร้างความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนปฏิบัติดังนี้

1. เปิดฉากทักทายติดต่อกันหรือเข้าหาเพื่อนก่อนเป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อน ทำให้คนอื่นเห็นว่ามีค่าสำคัญ
2. มีความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ
3. หลีกเลี่ยงการนินทา ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี
4. อย่าชักทอดความผิดให้เพื่อน การชักทอดเป็นการยกตนเหนือผู้อื่น เพื่อนฝูงให้อยากร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ
5. ยกย่องชมเชยเพื่อในสิ่งที่ควรเป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้การยืนยันในความดีนั้นทุกคนชอบยกย่องชมเชยเพราะเป็นอาหารทางใจ
6. ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อน ด้วยความเต็มใจเสมอ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นคุณธรรมและเครื่องหมายยึดเหนี่ยวน้ำใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ตามหลักสังคหวัตถุ คือ "อัตถจริยา" ทำตนให้เป็นประโยชน์
7. ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อน เพื่อนจะเห็นใจเราเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีของเราและเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป
8. ฟังความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง เป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติกัน คอยฟังเขาแสดงความคิดเห็นบ้าง ในหมู่เพื่อนต้องให้ความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น ในการแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ที่เสนอแนะและการให้คำแนะนำบ้าง
9. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องใช้มุกตลกความพลอยยินดีเข้ามาเป็นส่งแก่หรือขจัดออกไป
10. ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาความแตกต่างของตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ยศ ศักดิ์ ฐานะ มาเป็นเครื่องทำให้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เพื่อนมีความสบายใจ พอใจ และจะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา
11. ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น
12. ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นญาติอย่างยิ่ง การทำงานกับเพื่อนหลายคนก็ย่อมมีโอกาที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งไม่เข้าใจกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา แต่ในการทำงานร่วมกันเราต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อทำงาน

ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข

อรุณ รักธรรม (2532:102-103) กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่บุคคลในองค์กร สร้างความนึกคิดร่วมมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

อารมณ จินดาพันธ์ (2536:120) กล่าวว่า ผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงาน การยอมรับเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรทำให้เกิดความอบอุ่นภูมิใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน องค์ประกอบสำคัญของการร่วมกลุ่มคือ ความเหมือนกันของความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและเป้าหมายขององค์กรเดียวกัน

วัลย์ลิกา สวัสดิ์พิเศษ (2539:22) กล่าวว่า ผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานถ้าขาดความร่วมมือของผู้ร่วมงานจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรไม่ได้ นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถของบุคลากร ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการ

2.1.11.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

2.1.11.2.1 งานวิจัยในประเทศ

มาลินี อยู่โพธิ์ (2525:61) ผลการศึกษาของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอินทราคม กรุงเทพฯ ปีการศึกษา 2525 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปรับตัวของกลุ่มทดลองลดลงกว่าก่อนการได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุญศรี จังธนาเจริญเลิศ (2530:36) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวต่อเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มมีการปรับตัวกับเพื่อนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.11.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แคพแลน (Kaplan. 1956:56) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของเด็กในโรงเรียนมัธยม จำนวน 180 คน โดยศูนย์สุขภาพจิตพรินซ์จอร์จ ในแมริแลนด์ (Prince George County Mental Health Clinic) พบว่า พวกที่ปรับตัวได้ดีคือพวกที่มีความสุขในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเหตุผลดีเหมาะสมกับอายุ ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 69.6

กรอนลันด์ (สุรชัย โกศิยะกุล. 2526:32 ; อ้างอิงจาก Groulund. 1959)

ศึกษาปัญหาในการปรับตัวของวัยรุ่น พบว่า วัยรุ่นที่ประสบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน และสภาพแวดล้อม มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในกลุ่ม เป็นเหตุในการเรียนไม่มีประสิทธิภาพเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์และไม่มีความสุข

เดอคอสเตอร์ (Decoster. 1981 : 5789-A) ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนของนักเรียนในโรงเรียนมัธยม พบว่า นักเรียนที่มีความพึงพอใจในการสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ในชั้นเรียนมีแนวโน้มของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่มีความพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนต่ำ

อาห์มาดและฮูด (Ahmad and Hood. 1984 : 498 – 502) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของมหาวิทยาลัยไอโอว่า ปีการศึกษา 1977 – 1981 กลุ่มตัวอย่าง 1968 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสำรวจสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไมน์และเจนเซน (Mines-Jensen Interpersonal Relationships Inventory) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ความอดทนและคุณภาพของสัมพันธภาพ ผลปรากฏว่านักศึกษามีการพัฒนาของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่รวมกิจกรรมนอกหลักสูตร

เกสส์ (Glaess. 1996:113-A) ได้ศึกษาการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนิสิตหญิงที่อยู่หอพัก จำนวน 111 คน กลุ่มทดลองอยู่หอพักหนึ่ง 52 คน กลุ่มควบคุมอยู่อีกหอหนึ่ง 59 คน ดำเนินการทดลองโดยใช้โปรแกรมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดความสัมพันธ์ภาพและทัศนคติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การทดลองของแมนวิทนี (The Mann-Whitney U test) และ ไค สแควร์ (Chi – Square) ผลปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อน สรุปได้ว่า บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น มีการปรับตัวเข้ากับกลุ่มเพื่อนสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี ส่งผลให้มีแนวโน้มในการเรียนสูงขึ้น ส่วนวัยรุ่นที่ประสบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดมีความขัดแย้งในกลุ่มเป็นเหตุให้การเรียนไม่มีประสิทธิภาพ มีความตึงเครียดทางอารมณ์และไม่มีความสุข

ยรรยง ผิวอ่อน (2535:69) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางมีการปรับตัวกับเพื่อนดีขึ้นกว่า ก่อนได้รับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารีย์ ลีลา (2535:62) ได้ศึกษาผลของการศึกษาพฤติกรรม การแสดงออก ที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพ กับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน

บ้านน้ำรอบ จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นกว่าก่อนได้รับพฤติกรรมกล้าแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กาญจน์กมล สุวิทยารัตน์ (2537:58) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกมีการปฏิบัติกับเพื่อนต่างเพศดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อน สรุปได้ว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าวัยรุ่นประพฤติปฏิบัติกับเพื่อนได้อย่างเหมาะสม ทำให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนได้เป็นอย่างดี จะทำให้วัยรุ่นรู้สึกอบอุ่นใจมีความมั่นใจเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

จะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้เกิดความรักปรารถนาและความสามัคคีขึ้นหน่วยงานทำให้ประสบความสำเร็จต่อไป และทัศนคติที่ดีในการตรวจสอบสภาพกิจการ

2.1.12 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

2.1.12.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

2.1.12.1.1 ความหมาย

เบอร์เนยส์ (Bernays, 1962 : 3) แสดงความคิดเห็นและให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ 3 ประการ คือ

1. เป็นการเผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ
2. ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วยและเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

3. ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

โคแกน (Kogan, 1965: 8-9) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง หน้าที่ทางการบริหารซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินทัศนคติ และผลประโยชน์ของสาธารณชนโดยมุ่งพิจารณากระบวนการต่าง ๆ ซึ่งบุคคลหรือองค์กรได้ดำเนินการอยู่ รวมทั้งแนวการจัดโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อที่จะแสวงหาการยอมรับและความเข้าใจจากสาธารณชน

วิรัช อภิรัตนกุล(2526:4-5) ให้ความหมายของคำว่า "การประชาสัมพันธ์" (Public Relation) ซึ่งถ้าแปลตามตัวอักษรก็จะได้ว่า "การเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน" "วิชาการประชาสัมพันธ์" จึงเป็นวิชาที่ว่าด้วยการเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน หรือความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงาน สถาบัน กับกลุ่มประชาชนนั่นเอง

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้เป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นคล้ายคลึงกัน จะมีแตกต่างกันก็เป็นส่วนรายละเอียด ซึ่งมีมากบ้างน้อยบ้างเท่านั้นนักวิชาการ นักวิชาชีพ และผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายและคำนิยามของคำว่า "การประชาสัมพันธ์" ต่างกันออกไปดังนี้คือ

เลาวินีย์ ลิกขาบัณฑิต (2528:106) ให้ความหมายว่า เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีของหน่วยงานเพื่อให้เลือกใช้บริการได้ถูกต้องเพื่อสร้างความศรัทธาค่านิยมให้เกิดขึ้นกับองค์กรอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร สถาบันและหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นิวซัมและคณะ (Newsom and others. 1989: 7) กล่าวว่าที่ประชุมสมาคมการประชาสัมพันธ์โลก ครั้งที่ 1 ในประเทศเม็กซิโก เมื่อปี ค.ศ. 1978 ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มและผลต่อเนื่องที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับผู้นำในองค์กรต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา หรือการจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยใช้ศิลปะทางด้านวิทยาศาสตร์สังคมเพื่อการวิเคราะห์ดังกล่าว

อาจกล่าวได้ว่าการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามของหน่วยงานที่ได้กระทำโดยมีการวางแผนอย่างดี และปฏิบัติตามแผนนั้นเพื่อส่งสารให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและกิจการของหน่วยงาน โดยถือว่าทัศนคติและความเข้าใจที่ดีเช่นนั้นจะทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเป็นผลดีต่อหน่วยงานและเป็นการสื่อสารและรับสารจากประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการสองทาง (Two ways communication)

คัทลิปและเซ็นเตอร์ (Cutlip & Center. 1978: 4) นักวิชาการทางด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้คำนิยามว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นความหมายที่มีการวางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยให้ยอมรับการดำเนินธุรกิจของสถาบันและเป็นการสื่อสารสองทาง

เจอร์กิน (Jerkin.1980 : 1) ได้ให้คำนิยามว่า การประชาสัมพันธ์ประกอบขึ้นด้วยการสื่อสารที่มีแบบแผนทั้งภายนอกและภายในระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งทั้งความเข้าใจร่วมกัน

ประจวบ อินอ๊อด (2523 : 74) ให้คำนิยามว่า การประชาสัมพันธ์ หมายความว่า การปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มประชนหรือสังคมส่วนรวม ต่อเนื่องกันไป โดยมีแผนและวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด เพื่อเสริมสร้างความเชื่อถือและความเข้าใจอันดีระหว่างกัน จากคำจำกัดความของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ชำงตัน อาจสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีระบบ แบบแผนขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ ในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความยอมรับสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะสั้น และระยะยาวนั่นเอง

ไซมอน (Simon : 1984) แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกส์ สหรัฐอเมริกาให้ทัศนะว่าการประชาสัมพันธ์คือการส่งเสริมให้เกิดความกลมเกลียว ราบรื่น และความนิยมระหว่างบุคคลกับหน่วยงานหรือสถาบันและบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งกลุ่มประชาชนพิเศษ (Special Publics) หรือชุมชนกลุ่มใหญ่โดยการสื่อสารความหมายผ่านสื่อที่สามารถตีความหมายได้ และมีการพัฒนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างฉันท์มิตรรวมทั้งการประเมินปฏิกิริยาทำที่ของประชาชน

บุญเลิศ ศุภดิolk (2533 : 7) ให้คำนิยามว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีแบบแผนโดยอาศัยการสื่อสารแบบยุควิธี (Two ways Communication) เพื่อโน้มน้าวมติมหาชนให้เข้าใจและยอมรับนโยบายและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2.1.12.1.2 ความสำคัญของประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการสื่อสารขององค์กร หน่วยงานกับประชาชนหรือสังคมเพื่อก่อให้เกิดผลการผสมผสานแนวทางการรู้สึกรู้คิด และความร่วมมือสนับสนุนร่วมใจในการทำงานระหว่างองค์กร หน่วยงาน กับประชาชนที่เกี่ยวข้อง จึงถือได้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานต่าง ๆ ในการพัฒนาประเทศ องค์กร หน่วยงานและสังคมส่วนรวมให้ได้รับความสำเร็จสมบูรณ์ การใช้การประชาสัมพันธ์เข้าไปช่วยในการปฏิบัติงานแพร่หลายกว้างขวาง เป็นการเพิ่มศักยภาพ ในการเสริมสร้างสัมพันธภาพของบุคคลภายนอกในหน่วยงานและ สัมพันธภาพระหว่างองค์กรหน่วยงานกับประชาชน

ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ส่วนใหญ่ต่างเห็นความสำคัญของการมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ เพราะเห็นว่าการประชาสัมพันธ์นั้นเป็นวิถีทางที่จะบรรลุผลในการสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน ซึ่งความเข้าใจอันดีของประชาชนนี้เป็นส่วนสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการขยายขอบเขตของงานองค์กรหน่วยงานทุกชนิดดังนั้นผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพิจารณาตัดสินใจเกือบทุกประการในนโยบายต่างๆ ไป ขององค์กรหน่วยงาน

2.1.12.2 งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

ชมพูนุท นุตาคม (2526 : 43) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของเด็กสากล (Douglas) ที่วิจัยเรื่องการระบุกลวิธีงานประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมในโรงเรียนสำหรับ North Central Association Commission (NAC) ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีที่เหมาะสมกับการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการบริหารโรงเรียน ก็คือจุลสารรายเดือนหรือราย 4 เดือน (Information brochures) สำหรับครูและนักเรียนควรใช้เอกสารข้อมูล Slide Tape และ Video Tape สำหรับผู้ปกครองควรใช้ Newsletter ส่วนชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นควรให้ข่าวสารต่าง ๆ (News release)

อรอุบล ภูบัวเหื่อน (2533 : 32) ได้ศึกษา การวางแผนการประชาสัมพันธ์และสถานภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานธุรกิจในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจทุกประเภทมีการจัดฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงกับผู้บริหารกิจการและมีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องมาโดยตลอด

สุเทพ เดชะชีพ (2532 : 48) ได้ศึกษาวิจัยคุณสมบัติ และภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ในองค์การ (Qualifications and Responsibilities of Public Relations Practitioners in Organization) พบว่าในด้านภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในการกำหนดความแตกต่างของภาระหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่ตั้ง

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ตั้งอยู่เลขที่ 400 ถนนพระรามสี่ แขวง มหาพฤฒาราม เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร (คณะทำงานปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรพื้นที่. 2547:3-79) ได้สรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนงานดังนี้คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจด้านงานธุรการ สารบัญทั่วไป บริหารงานบุคคล งบประมาณ เงิน งบประมาณ พัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรสาขา ให้บริการจด เลิกโอน ย้าย เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ให้บริการคัดค้านแบบแสดงรายการภาษี ออกใบฝ่ายภาษีและภาษีคนต่างด้าว และบริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ การจูงใจผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ แบ่งส่วนงานออกเป็น 6 งาน ได้แก่

1.1 งานธุรการ

1.2 งานคลัง

1.3 งานพัสดุ

1.4 งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์

1.5 งานบริการแบบแสดงรายการ

1.6 งานเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

2. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีภารกิจด้านการวางแผนและติดตามผลการปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ การเร่งรัด ติดตามและหนี้ภาษีอากรค้าง และการคืนภาษี โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน ได้แก่

2.1 งานจัดเก็บภาษีอากรและจัดทำประมาณการ

2.2 งานจัดทำแผนและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.3 งานควบคุมสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.4 งานกำกับดูแล

2.5 งานสืบสวน

3. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ภารกิจหลักคือการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างลดและจำหน่ายหนี้ภาษีอากรค้าง

4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรเหมาะสมตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันโดยไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง การกำกับดูแลเป็นการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานการจัดเก็บภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจสอบภาษี และการให้บริการภาษีอากรแบบมีเจ้าภาพ เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี แบ่งส่วนราชการออกเป็น 18 ทีม

5. ฝ่ายภาษีหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี ทำหน้าที่คืนภาษี ควบคุมและติดตามวิเคราะห์การหักภาษี ณ ที่จ่าย พิจารณาคืนภาษีอากรทุกประเภท ประเมินเรียกเก็บภาษี ยกเลิกการประเมินภาษีโดย แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 งาน ได้แก่

5.1 งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย

5.2 งานคืนภาษี

6. ฝ่ายกรรมวิธี ภารกิจหลัก ทำหน้าที่บันทึกฐานข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์หนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะแบบไม่มีการขอคืนภาษี จากการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 งาน ได้แก่

6.1 งานบันทึกข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ

6.2 งานตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลแบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ

6.3 งานประเมินภาษี ระงับการประเมินภาษี และยกเลิกการประเมินภาษี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 161 คน เป็นชาย 17 คน และเป็นหญิง 144 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบที่อิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 แบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา

สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มี 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .869

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มี 12 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.857

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร มี 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .835

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา มี 13 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .888

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน มี 11 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .883

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม มี 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .836

ตอนที่ 8 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ มี 27 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .955

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่าง.....ให้ครบถ้วน

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย ☐ หญิง |
| 2. ปัจจุบันท่านมีอายุ | ปี |
| 3. วุฒิการศึกษา | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. สถานภาพสมรส | ☐ โสด
☐ คู่
☐ หม้าย |
| 5. รายได้ | บาท / เดือน |
| 6. ประสบการณ์ในการทำงาน | ปี |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ พรพิไล ดันดีลีปกร. (2546)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 เป็น

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนมา ขัดจังหวะในขณะที่ทำงาน					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่าง รวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ ได้ทัน					
000	ข้าพเจ้าไม่สนใจว่างานที่ปฏิบัติอยู่ สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
คะแนน		คะแนน	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมายของบุคลิกภาพ (ศตพร แวคล้ายหงษ์, 2547 : 31)

ผู้ที่ได้ 36 – 70 คะแนน มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้ 14 - 35 คะแนน มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้
เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความ
รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ จันทรา พวงยอด.(2546)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจากแนวความคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และ 3.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ **จริงที่สุด** **จริง** **จริงบ้าง** **จริงน้อย** และ **จริงน้อยที่สุด**

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ต้อง ทำงานให้ทันเวลา					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ ต้องใช้ความสามารถของข้าพเจ้า					
000	ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่มีคุณค่าต่อประเทศ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	คะแนน		คะแนน
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากในการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลางในการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามการติดต่อสื่อสารจากแนวความคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และ 4.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องขวามือ ของใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อขอความช่วยเหลือแบบเป็นทางการ เขียนเป็นบันทึกข้อความเสนอที่ประชุมทราบ เพื่อขอความช่วยเหลือ					
00	ท่านสามารถพูดกับผู้ร่วมงานให้เข้าใจได้ดี					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

	คะแนน	คะแนน
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4

จริงน้อยที่สุด

1

5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารดีพอใช้

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กับผู้บังคับบัญชา โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ พรเพ็ญ ภาพักษ์แก้ว.(2546)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิกเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือของใดข้อหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
00	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและคอยช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา					
000	ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่มีคุณค่าต่อประเทศ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	คะแนน		คะแนน
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพดีพอใช้ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพไม่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ พรเพ็ญ กาพย์แก้ว.(2546)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ 6.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิกเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องขวามือช่องใด ช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้ากับเพื่อนช่วยกันทำงานเป็นทีม					
00	ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
000	ข้าพเจ้ายอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
คะแนน		คะแนน	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพดีพอใช้ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพไม่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ นิภาพร สุนทรวิจารณ์ .(2544)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และ 7.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิเคอร์ธ (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องขวามือของข้อใดข้อหนึ่งในห้าข้อ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องใช้สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์					
00	การประชาสัมพันธ์ต้องทำอย่างต่อเนื่อง					
000	การประชาสัมพันธ์ต้องทำอย่างมีแบบแผน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
คะแนน		คะแนน	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการ ของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร12 โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ พรเพ็ญ ภาพักษ์แก้ว.(2546)

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามแนวความคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และ 8.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของของ ลิเคอร์ท (Likert Scale type) มี 5 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. ด้านความคิด
2. ด้านความรู้สึก
3. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

1. ด้านความคิด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องขวามือของใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0	ท่านคิดว่าการตรวจสอบสภาพกิจการ ต้องมีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ					
00	เจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลไม่ค่อยมีเพื่อนที่จริงใจ					
000	ท่านคิดว่าการทำงานต้องมีการวางแผนงาน ล่วงหน้า					

2. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องขวามือของใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0	ลักษณะงานที่ท่านมีลักษณะซ้ำซาก จำเจ จนรู้สึกเบื่อหน่าย					
00	ท่านไม่พอใจที่ต้องทำงานมากกว่า บุคคลอื่นในระดับเดียวกัน					
000	ท่านไม่ชอบงานที่ท่านทำเพราะต้อง ดำเนินการอย่างเร่งรีบทำให้เกิด ความเครียด					

3. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องขวามือ

ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
 เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อย
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0	ท่านเป็นคนตรงไม่ยอมรับสินบนใคร					
00	ท่านเป็นคนใจอ่อนชอบเห็นใจ ผู้ประกอบการ					
000	ท่านมักปรึกษาผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับธุรกิจที่ออกตรวจ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	คะแนน		คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5		1
เห็นด้วย	4		2
ไม่แน่ใจ	3		3
ไม่เห็นด้วย	2		4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีทัศนคติปานกลางต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ เจริญ กิริทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภะ และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างความมุ่งหมาย นิยามศัพท์ เฉพาะและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ (Item Discrimination) ของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วยสถิติ t-test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

2.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มี 14 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.341 2.357 2.960 3.035 3.121 3.207 3.273 3.564 3.600 5.041 5.389 6.009 6.859 และ 10.627

2.2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มี 12 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.341 2.546 3.121 3.130 3.600 3.742 3.862 3.864

3.901 4.277 4.715 และ 5.376

2.3 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารมี 11 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.198 2.393 2.901 3.130 3.162 3.361 3.457 3.473 3.742 5.020 และ 6.110

2.4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา มี 13 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.198 2.593 2.947 3.424 3.564 3.564 3.688 4.782 5.463 5.518 6.048 7.638 และ 9.000

2.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน มี 11 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.620 3.454 3.556 3.742 4.782 4.793 4.989 5.463 5.495 5.814 และ 5.966

2.6 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม มี 13 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด คือ 2.256 2.397 2.411 2.705 2.828 3.104 3.454 3.532 4.427 4.793 5.856 6.325 และ 7.492

2.7 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ รวม 27 ข้อ มี 3 ด้าน ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t-test) จากน้อยสุดไปมากที่สุด

2.7.1 ด้านความคิด มี 10 ข้อ คือ 2.333 2.341 3.368 2.923 3.113 3.813 4.782 5.338 7.666 และ 8.876

2.7.2 ด้านความรู้สึก มี 8 ข้อ คือ 3.162 3.207 3.357 3.631 4.432 6.614 9.442 และ 9.979

2.7.3 ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มี 9 ข้อ คือ 2.646 3.144 4.937 5.463 5.495 6.146 7.333 7.492 และ 9.029

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่คัดมาแล้วในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

3.1 แบบสอบถามบุคลิกลักษณะ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .869

3.2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเท่ากับ .857

3.3 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .835

3.4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .888

3.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .883

3.6 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .836

3.7 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .955

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เพื่อนำไปขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 22 มีนาคม 2548 - 25 มีนาคม 2548 จำนวน 131 ฉบับ

3. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบข้อมูลครบทุกคำถามอย่างสมบูรณ์ ปรากฏว่าได้รับคืนมาครบทุกฉบับ และได้นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการ ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำแล้วทดสอบด้วย t- test

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมุติฐานได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนประชากร
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ(Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว(Mean squares)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของค่าพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบในที่นี้คือค่าสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน ในที่นี้ คือสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- Distribution
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Y	แทน	ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
X ₁	แทน	เพศชาย
X ₂	แทน	เพศหญิง
X ₃	แทน	อายุ
X ₄	แทน	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
X ₅	แทน	ระดับการศึกษาปริญญาตรี
X ₆	แทน	ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X ₇	แทน	สถานภาพโสด
X ₈	แทน	สถานภาพคู่
X ₉	แทน	สถานภาพหม้าย
X ₁₀	แทน	รายได้ต่อเดือน
X ₁₁	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X ₁₂	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₃	แทน	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
X ₁₄	แทน	การติดต่อสื่อสาร
X ₁₅	แทน	สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้บังคับบัญชา
X ₁₆	แทน	สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับเพื่อนร่วมงาน
X ₁₇	แทน	การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
3. วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

การเสนอผลการวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่เป็นกลุ่มประชากร โดยจำแนกตาม เพศ วุฒิ การศึกษา สถานภาพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม และทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยใช้วิธีถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่เป็นกลุ่ม ประชากร โดยจำแนกตามเพศ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรส ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่เป็นกลุ่ม โดยจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส

องค์ประกอบ		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	14	10.7
	หญิง	117	89.3
	รวม	131	100.0
2. วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.6
	ปริญญาตรี	120	91.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.8
	รวม	131	100.0
3. สถานภาพสมรส	โสด	97	74.0
	คู่	33	25.2
	หม้าย	1	0.8
	รวม	131	100.0

จากตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 131 คน จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 89.3 และเพศชายจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7

2. ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และอันดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

3. สถานภาพ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมา มี

สถานภาพสมรส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และสถานภาพหม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม และทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักรงสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ดังในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์ และทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักรงสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S	การแปลผล
1. อายุ	33.76	7.510	วัยกลางคน
2. รายได้ต่อเดือน	12,147.57	5564.485	ปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน	8.15	7.421	ปานกลาง
4. บุคลิกภาพ	3.4062	0.41072	บุคลิกภาพแบบเอ
5. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.7176	0.45380	ดีพอใช้
6. การติดต่อสื่อสาร	3.2887	0.47258	ดีพอใช้
7. สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา	3.1016	0.36746	ดีพอใช้
8. สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน	3.2776	0.46084	ดีพอใช้
9. การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม	2.9977	0.55789	ดีพอใช้
10. ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักรงสรรพากรพื้นที่	3.4615	0.30120	ทางบวก

จากตาราง 2 พบว่า การตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักรงสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงวัยกลางคน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มี

บุคลิกภาพแบบเอ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดี มีสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้ มีสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีพอใช้ มีการประชาสัมพันธ์ และการบริการสังคมอยู่ในระดับดีพอใช้ มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม และทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มาวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว เป็นคู่ ดังแสดงในตาราง 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทักษะคณิตศาสตร์ของภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	y
x1		1	-1.000(**)	0.042	0.016	-0.069	(a)	.190(*)	-0.03	.298(**)	.190(*)	0.131	-0.075	0.046	0.138	0.001	0.015	-0.019
x2			1	-0.042	-0.016	0.069	(a)	-.190(*)	0.03	-.298(**)	-.190(*)	-0.131	0.075	-0.046	-0.138	-0.001	-0.015	0.019
x3				1	-0.128	.177(*)	(a)	.189(*)	0.026	.806(**)	.811(**)	0.075	.194(*)	0.131	0.146	.182(*)	0.097	-0.083
x4					1	-.724(**)	(a)	-0.046	-0.019	-0.09	0.04	0.146	0.07	0.141	-0.022	0.121	0.127	0.111
x5						1	(a)	0.116	0.027	-0.055	-.195(*)	-0.137	-.209(*)	-.309(**)	-0.009	-0.046	-.234(**)	0.004
x6							(a)	-0.118	-0.017	.178(*)	.239(**)	0.039	.227(**)	.293(**)	0.037	-0.065	.199(*)	-0.126
x7							(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)
x8								1	0.148	.184(*)	.198(*)	0.06	-0.06	0.067	-0.069	0.001	0.053	0.044
x9									1	-0.002	.319(**)	-0.056	-0.01	0.031	0.013	-0.14	0.061	-0.02
x10										1	.837(**)	0.066	0.088	0.127	.238(**)	0.049	0.156	-0.164
x11											1	0.097	.190(*)	.213(*)	.210(*)	0.101	.215(*)	-0.114
x12												1	.457(**)	.377(**)	.262(**)	.286(**)	0.088	.270(**)
x13													1	.561(**)	.183(*)	.259(**)	.222(*)	.299(**)
x14														1	.287(**)	0.166	.455(**)	0.121
x15															1	.272(**)	.377(**)	.285(**)
x16																1	0.041	.393(**)
x17																	1	.174(*)
y																		1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 องค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{12}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) ที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม (X_{17})

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มี 12 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) ปริญญาตรี (X_5) สูงกว่าปริญญาตรี (X_6) สถานภาพโสด (X_7) สถานภาพคู่ (X_8) สถานภาพหม้าย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_{11}) การติดต่อสื่อสาร (X_{14})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นคว้าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Step Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวพยากรณ์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	2.664	.666	9.190**
Residual	126	9.130	.072	
Total	130	11.790	4.738	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีองค์ประกอบจำนวน 4 องค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียหาย

ภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Step Multiple Regression Analysis)

องค์ประกอบ	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₆	.257	.053	.393	.393	.154	23.527**
X ₁₆ X ₁₃	.221	.054	.212	.443	.196	15.605**
X ₁₆ X ₁₃ X ₁₅	.139	.067	.169	.471	.222	12.086**
R = .471						
R ² = .222						
SE _b = .269						
a = 1.3665						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 องค์ประกอบพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มี 3 องค์ประกอบเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน (X₁₆) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X₁₃) และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา (X₁₅) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวน ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้ร้อยละ 22.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นตัวสมการดังนี้

ในการสร้างสมการพยากรณ์องค์ประกอบที่ เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้คือ

สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 1.3665 + .257 X_{16} + .221 X_{13} + .139 X_{15}$$

สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ

$$Z = .393 X_{16} + .212 X_{13} + .169 X_{15}$$

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ของทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. องค์ประกอบส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวน 161 คน เป็นชาย 17 คน และเป็นหญิง 144 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 วุฒิการศึกษา
- 2.1.1.4 สถานภาพ สมรส
- 2.1.1.5 รายได้
- 2.1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 2.1.1.7 บุคลิกภาพ
- 2.1.1.8 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- 2.1.1.9 การติดต่อสื่อสาร

2.1.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

- 2.1.2.1 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา
- 2.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.1.2.3 การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม

2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะติดต่อการตรวจสอบภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งแบ่งเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มี 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .869

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มี 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.857

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร มี 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .835

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา มี 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .888

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน มี 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .883

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม มี 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .836

ตอนที่ 8 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ มี 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .955

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ระหว่างวันที่ 22 มีนาคม 2548 ถึง 25 มีนาคม 2548 จำนวน 131 ฉบับ ได้รับคืนมา 131 ฉบับ

3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ ปรากฏว่าแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ และนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับทัศนคติ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{12}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับกับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับกับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) ที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม (X_{17})

2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 12 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) ปริญญาตรี (X_5) สูงกว่าปริญญาตรี (X_6) สถานภาพโสด (X_7) สถานภาพคู่ (X_8) สถานภาพหม้าย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_{11}) การติดต่อสื่อสาร (X_{14})

3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 องค์ประกอบ เรียงลำดับจากองค์ประกอบที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้ร้อยละ 22.2

4. สมการพยากรณ์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 1.3665 + .257 X_{16} + .221 X_{13} + .139 X_{15}$$

4.2 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล
ผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ในรูปคะแนนมาตรฐาน
คือ

$$Z = .393 X_{16} + .212 X_{13} + .169 X_{15}$$

อภิปรายผลการศึกษา

1.องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของ
เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 องค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{12}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่าง
เจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) และที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบได้แก่ การ
ประชาสัมพันธ์ และการบริการสังคม(X_{17}) อภิปรายได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของ
เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีทัศนคติ
ทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีที่มีบุคลิกภาพ
แบบ เอ จะเป็นผู้ที่รักความก้าวหน้า ชอบผจญอุปสรรค ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ ด้วย
ความรวดเร็ว สนุกสนานกับการทำงานเป็นผลให้ผู้ประกอบการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและเต็มใจที่
จะเสียภาษี มากขึ้น ดังนั้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจ
สภาพกิจการ ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

1.2 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการ
ตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษีที่มีความพึง
พอใจมากในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่มี
ความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และต้องทำให้ทันเวลาอยู่เสมอ โดยการเอาใจ
ใส่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับผลงานของตนเองทั้งในด้าน
ความสำเร็จและความผิดพลาด งานที่ทำจะได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ รวมทั้งต้อง
พยายามที่จะปรับปรุงและแก้ไขงานที่ทำให้ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นใจและกล้า
พอที่จะเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และเกิดความรู้สึก

กระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ และให้ทุกคนทำงานประสานกันได้ดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่จะได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกันอย่างเต็มที่ในการทำงาน หากการทำงานผิดพลาดเพื่อพยายามไม่ให้งานที่เกิดความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก โดยการกำชับให้เจ้าหน้าที่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบของสำนักงานเสมอ เพื่อให้การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นสรุปได้ว่าความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 12

1.3 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรม ของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่มีสัมพันธภาพดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรม ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยดี และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาเวลาประสบปัญหา หรือความยุ่งยาก ต่าง ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ดี ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

1.4 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรม ของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงานดี มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรม ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่สนใจความรู้สึกของเพื่อน ทำงานด้วยความสุขและสนุกสนาน รวมทั้ง คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากมีปัญหาหรือข้อถกเถียงก็มักจะปรึกษาหารือหรือปรับความเข้าใจกัน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือ แยกแยะมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันขึ้นให้อยู่ภายในข้อผิดพลาดและพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

1.5 การประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีการจัดทำประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมเป็นอย่างดี มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้มีการจัดเตรียมทำเอกสาร แผ่นป้ายแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ ประกาศข่าวต่าง ๆ เพื่อเชิญชวนให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพและเป็นกันเอง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ถึงบริการใหม่ ๆ ของกรมฯ ซึ่งเป็นการบริการสังคม เช่น การเสียภาษีด้วยการใช้ระบบที่ทันสมัย โดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีได้รวดเร็ว หรือการตอบปัญหาภาษีอากรทางโทรศัพท์ ดังนั้นสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มี 12 องค์ประกอบได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) วุฒิมัธยมศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) ปริญญาตรี (X_5) สูงกว่าปริญญาตรี (X_6) สถานภาพโสด (X_7) สถานภาพคู่ (X_8) สถานภาพหม้าย (X_9) รายได้ต่อเดือน (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_{11}) การติดต่อสื่อสาร (X_{14})

2.1 เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 แสดงว่า เจ้าหน้าที่เพศชายและเพศหญิงบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบ

สภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่เพศชาย บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ตรวจสอบสภาพกิจการได้ดี เพราะเพศชายมีร่างกายที่แข็งแรง มีความเป็นผู้นำ คล่องตัวสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสนใจต่อสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงรอบตัว มีความเอาใจใส่งานที่ได้รับมอบหมาย ชอบเรียนรู้กฎระเบียบ และมีความอดทน จึงทำให้สามารถปรับทัศนคติได้ง่ายในการทำงาน จันทรทิพย์ ว่องประเสริฐ (2542 : 158) กล่าวว่า สังคมไทยมีค่านิยมในการยกย่องผู้ชายว่าต้องเป็นผู้นำเป็นช้างเท้าหน้า จึงทำให้ผู้ชายมีโอกาที่จะได้ทำงานในตำแหน่ง หรือได้เข้าร่วมประชุมสัมมนา และมีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับสูง จึงทำให้เพศชาย มีความมั่นใจและมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่เพศชาย บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ทั้งนี้เพราะเพศชาย ไม่ชอบลักษณะงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และไม่รอบคอบ แต่ลักษณะงานออกตรวจสภาพกิจการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ยุ่งยาก ต้องใช้ความประณีตในการทำงาน ทำให้งานออกมาไม่มีคุณภาพ ไม่สัมฤทธิ์ผลตามเวลาที่กำหนด ทำให้ขาดความเชื่อมั่น ไม่สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้

เจ้าหน้าที่เพศหญิง บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่เป็นเพศหญิงมีความสนใจสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว มีความสุขุมเยือกเย็น ละเอียดรอบคอบ สนใจและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาและปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จและรวดเร็ว จึงทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่เพศหญิง บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่เป็นเพศหญิงจิตใจอ่อนไหว ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ทำให้ มีอารมณ์แปรปรวนง่าย จึงทำให้ทัศนคติทางลบต่อการตรวจสภาพกิจการ

2.2 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีบางคนที่มีอายุมาก จะมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ บางคนมี

ทัศนคติทางลบต่อการตรวจสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีอายุมากบางคน มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีอายุมาก มักจะมีความรู้ ประสบการณ์มากขึ้น มีวุฒิภาวะมากขึ้น กล้าตัดสินใจ มีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี สามารถพิจารณาและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สำเร็จลุล่วงได้ดี จึงทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีอายุมากบางคน มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เมื่อมีอายุมากขึ้น ร่างกายจะไม่แข็งแรง พละกำลังลดลง เนื่องจากเป็นไปตามวัย ทำให้ขาดความคล่องตัว ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เช่นคนหนุ่มสาว ทำให้เกิดความล่า และเบื่อหน่าย ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้มีทัศนคติทางลบ ต่อการตรวจสภาพกิจการ

2.3 วุฒิการศึกษา ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการแสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 บางคนมีทัศนคติทางบวก หรือเจ้าหน้าที่บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตรา จึงสง่าสม (2541 : 119) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้า ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข และงานวิจัยของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 103) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอาภาศยานแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 บางคนมีทัศนคติทางบวก หรือเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี แต่มีศักยภาพของตนเองในการทำงาน และนำประสบการณ์ที่ได้รับมาแก้ไขปัญาในการตรวจสอบสภาพกิจการได้สำเร็จ จึงทำให้มีความมั่นใจ มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีวุฒิระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคน ที่มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับบางคนไม่มีความรู้ ขาดความเชื่อมั่น คิดว่าไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะออกตรวจสอบสภาพกิจการ อีกทั้งไม่พยายามขวนขวายที่จะพัฒนาศักยภาพของตน จึงทำให้มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

2.3.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับบางคนมีทัศนคติทางบวก เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตรา จึงสง่าสม (2541 : 119) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้า ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข และงานวิจัยของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 103) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอาภาศยาน

แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ระดับการศึกษาปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางบวก ต่อการตรวจสอบกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษา สามารถนำความรู้มาปรับใช้กับงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ ทำให้ได้รับความไว้วางใจ รับผิดชอบหน้าที่ที่มอบหมาย มีการเรียนรู้ปัญหาและรู้จักที่จะแสวงหาพัฒนาตนเอง จึงทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบกิจการ ทั้งนี้ เพราะไม่สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาปรับใช้งานที่ทำ ทำให้ไม่ชำนาญ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ จึงทำให้มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบกิจการ

2.3.3 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบกิจการ หรือเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่ตรวจสอบกิจการจะต้องมีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ความชำนาญที่จะตรวจสอบกิจการ เมื่อได้รับการพัฒนาอุดมการศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอุดมการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เกิดความพอใจในระดับการศึกษา มีความตื่นตัวกับสิ่งใหม่ ๆ รักความก้าวหน้า มีความสมหวังในหน้าที่การงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับ พันธ์ นันทาจันทร์. (2529 : 167) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้มาก และสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้เข้าสู่ภาคปฏิบัติมากขึ้น จึงทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบกิจการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบกิจการ มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ความชำนาญไม่ตรงกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ ทำให้ไม่ชอบทำงาน เบื่อหน่ายที่จะตรวจสอบกิจการ แม้อุดมการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แต่จะไม่เกิดความพอใจ และไม่มีความตื่นตัวกับสิ่งใหม่ ๆ ลักษณะงานที่ไม่

สอดคล้องกับอุดมการศึกษา ทำให้ไม่ได้รับการยอมรับในงาน การไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์ ชูเพชร. (2537 : 102) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในลักษณะงาน และสภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสมัครใจเข้าไปทำนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

2.4 สถานภาพโสด สถานภาพคู่ หรือสถานภาพหม้าย ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพโสด สถานภาพคู่ หรือสถานภาพหม้าย บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพโสด สถานภาพคู่ หรือสถานภาพหม้าย บางคนมีทัศนคติมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพโสด บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะผู้ที่สถานภาพโสด ทำให้ไม่มีภาระต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาให้แกครอบครัว ทำให้มีเวลาให้กับการเป็นส่วนตัว จึงทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ ได้รับแรงสนับสนุนจากบิดามารดา พี่น้อง จึงมีส่วนช่วยในการส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุข

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพโสดบางคนมีทัศนคติมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ทำให้มีความกังวลกับปัญหาการดำเนินชีวิต หรือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ไม่มีใครคอยให้คำปรึกษา

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพคู่บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีสถานภาพคู่ จะมีความสุขกับครอบครัว มีสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวดี มีการแสวงหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่เสมอ ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส คู่สมรสเป็นที่ปรึกษาระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้สามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้เป็น

ผลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุข

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพคู่บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีสถานภาพคู่ อาจมีความล้มเหลวในชีวิตคู่ ทำให้ไม่มีความสุขการดำรงชีวิต และอาจมีปัญหาด้านเศรษฐกิจ จึงไม่มีความเกิดการท้อแท้ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพรรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 :69) ได้กล่าวว่า คนที่แต่งงานแล้วมีความกดดันมากกว่าคนโสด อันเป็นผลจากความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพหม้ายบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีสถานภาพหม้ายบางคน อาจมีอายุมากขึ้น จะมีความรับผิดชอบที่มากขึ้น ไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องครอบครัว แต่อาจต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น บิดา มารดา บุตร ซึ่งก็ไม่มี ความเครียด จึงมีเวลาที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเทให้กับงานได้

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีสถานภาพหม้าย บางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีสถานภาพหม้ายบางคน มีปัญหาด้านครอบครัวที่ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตคู่ ผิดหวังในชีวิต เกิดความหวาดกลัวขาดความมั่นใจในการดำเนินชีวิต ห่อเหี่ยว ผิดหวังในการชีวิต เครียดวิตกกังวล ทำให้ไม่มีความสนใจการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพสุดา ลีลาศิริคุณ (2545 : 68; อ้างอิงจาก พรพรรณ จีระวงศ์ศิริ, 2547) ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับคนพิการในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่

2.5 รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยบางคน มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ บางคนมีทัศนคติมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยบางคน มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยแต่เพียงพอกับการใช้จ่าย และความต้องการในการดำเนินชีวิต จึงทำให้เกิดความพึงพอใจกับรายได้ที่ได้ จึงไม่เกิดภาวะทางเศรษฐกิจกับเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยบางคน มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับบางคนมีรายได้ต่อน้อยมาก และมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบทำให้รายรับที่ได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทำให้มีความกังวล มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งจะทำให้ทำงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ

2.6 ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีประสบการณ์มากบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีประสบการณ์มากบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีประสบการณ์มากบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ ประสบการณ์ในการทำงานทำให้เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับเกิดการเรียนรู้ในทักษะการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหายุ่งยากและซับซ้อนได้ดี ทำให้ประสบความสำเร็จใน

การปฏิบัติหน้าที่ ได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ อาร์รันทน์ หิรัญโร (2532 : 124) ที่พบว่า กลุ่มอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจและพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า เพราะอาจารย์ที่มีประสบการณ์มาก จะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากกว่า ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับที่มีประสบการณ์มากบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยทำให้เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับไม่เชื่อมั่นตัวเอง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ จึงมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

2.7 การติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียหายที่มีการติดต่อสื่อสารดีบางคนมีทัศนคติทางบวก หรือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสารดีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีการติดต่อสื่อสารดี มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะมีความรู้ความสามารถที่จะสื่อสาร ทั้งการเขียน พูด หรือรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี จึงทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียหาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีการติดต่อสื่อสารดีระหว่างบุคคล มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะในการออกตรวจสอบภาพกิจการ มีผู้ประกอบการหลายธุรกิจ มีคนต่างชาติ ต้องใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นสื่อความหมายให้ชัดเจน ขาดทักษะและประสบการณ์ในการสื่อสาร ทำให้ไม่กล้าแสดงออก จึงทำให้มีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับและเพื่อนร่วมงาน (X_{16}) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (X_{13}) และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา (X_{15}) ตามลำดับ อภิปรายได้ดังนี้

3.1 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับและเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติ การปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบภาพกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับ 1 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี ทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะหาก เจ้าหน้าที่ทีมกำกับกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข สนุกสนาน กับการทำงาน ไม่มีการขัดแย้งขัดขาน มีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ทำให้ไม่เกิดความเห็นแก่ตัว จะให้ความสนใจและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ไม่เกิดความเครียด ทำให้สามารถทำงานร่วมมือร่วมใจกันอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือวางไว้ ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ

3.2 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติการปฏิบัติหน้าที่ ในการตรวจสอบภาพกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับ 2 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานดี ทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะ มีการวางแผน ศึกษา กฎระเบียบและความรู้ต่าง ๆ ของกิจการที่จะออกไปตรวจสอบภาพกิจการจะทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อขัดข้อง เพื่อที่จะได้ทำการวางแผน หามาตรการรองรับและแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อยก่อน เพื่อจะได้งานที่มีคุณภาพ ผู้ประกอบการจะได้มีความรู้สึกที่ดี เต็มใจและให้ความร่วมมือด้วยดีในการไปตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้ การที่มี อาคาร สถานที่ ทำงานที่เหมาะสม เครื่องใช้สำนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ หากเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น หรือไม่มีความรับผิดชอบ จะทำให้ผลงานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ส่งผลต่อทัศนคติต่อการตรวจสอบภาพกิจการทางลบ

3.3 สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับ กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อทัศนคติ การปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบภาพกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับ 3 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชา ทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสอบภาพกิจการ ทั้งนี้เพราะการให้ความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ การมีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน หรือการให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ ทำให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีดิolk (2529 : 331) ที่กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชาที่ดี ผู้บริหารต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ต้องสร้างความสัมพันธ์

อันดีกับผู้ร่วมงาน ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูล ประกอบการวางนโยบาย ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่ใช้ในการศึกษาหาวิธีแก้ไขปัญห และการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลผู้เสียภาษี ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้เสียภาษีในอนาคต อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางการวางแผนบริหารการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลให้ได้ผล มีประสิทธิภาพ และผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจในการเสียภาษีให้กับรัฐบาล ไม่พยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี ซึ่งจะส่งผลให้รัฐบาล สามารถจัดเก็บภาษีได้ผลและตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รัฐบาลจะได้สามารถบริหารประเทศ โดยการนำภาษีอากรที่จัดเก็บได้ไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ให้เจริญก้าวหน้าและทันสมัยต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับ กับผู้บังคับบัญชา ภาวะความรับผิดชอบ และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ ได้ดีที่สุด จึงควรมีการสนับสนุนให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการตรวจสภาพกิจการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทดลองใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เพื่อพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับและเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มำกักับกับผู้บังคับบัญชา เช่น กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสภาพกิจการ ทำให้การตรวจสภาพกิจการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาองค์ประกอบทางจิตวิทยา ที่จะเป็นองค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสภาพกิจการ เช่น ความภาคภูมิใจในอาชีพ เป็นต้น

2.3 ควรทำการวิจัยเรื่องนี้กับกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อื่น ๆ เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-11 เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2529). การศึกษารายบุคคลเป็นรายกรณี. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. การศาสนา กรม, กองวัฒนธรรม. (2521). ศีลธรรมและวัฒนธรรมไทย กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการศาสนา. (2525). คู่มือการศึกษารวมสำหรับเยาวชน. กรุงเทพฯ :
- กาญจน์กมล สุวิทยารัตน์. (2537). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- กิตติมา ปรีดีดิถก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2536). การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาลัยเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ อม. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลวดี กนกพัฒนางกูร. (2531). ภาวะสุขภาพจิตของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทการผลิตภัณฑ์โลหะ ข้อมูลพื้นฐานในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คณะทำงานปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรพื้นที่. (2547). รายงานการควบคุมภายใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. สำนักงานสรรพากรภาค 3 กรุงเทพฯ.

- คณิงรัตน์ ลาโพธิ์. (2535). ผลของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรม
 แนวโน้มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
 (จิตวิทยาการแนะแนว) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ไพลดำ. (2544). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
 ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
 กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ. (2542). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอน
 วิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง. ปริยานิพนธ์
 กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) .กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์พร พวงยอด. (2543). การพัฒนาความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพุทธ
 จักรวิทยา โดยใช้กิจกรรมและเทคนิคการประเมินผลจากสภาพจริง. สารนิพนธ์ กศ.ม.
 (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพมหานคร. : บัณฑิตวิทยาลัย.
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ ศรีสว่าง. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษาโรงเรียน
 มัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปริยานิพนธ์ กศ.ม.
 (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา ดันสุวรรณนนท์ (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดความรับผิดชอบทางจริยธรรมของ
 นักหนังสือพิมพ์ ในมุมมองของนักหนังสือพิมพ์วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (วิชาการหนังสือพิมพ์)
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร.
- จำรัส ดั่งสุวรรณ. (2527). มนุษย์สัมพันธ์กับการแนะแนว กรุงเทพฯ : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
 ยะลา
- ชมภูนุท นุตาคม. (2526). การประชาสัมพันธ์ ของกรมการฝึกหัดครู. กรุงเทพฯ :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชิตนัย ผลิตนันท. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2528). กิจกรรมกลุ่มสำหรับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม เชียงใหม่ :
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรุณจิต อุตระมาตย์ (2532). การศึกษานุคลิกภาพ
ของนายอำเภอโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ดวงทิพย์ หงษ์สมุทร. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา วิทยานิพนธ์
วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล เกื้อกูลวงศ์. (2528). การจูงใจเพื่อผลงาน. นครปฐม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทองศักดิ์ นิเวศนรังสรรค์. (2535). การศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของรัฐ
และเอกชน วิทยานิพนธ์ ว.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทรงชัย สุทธิพันธ์. (2537). การศึกษาปัญหาทางของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล ปรินญาณินพนธ์
กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร.
- ทรงศร กัลยาณ สุนทร. (2538). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนตั้งพิรุฬหารธรรม กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนีย์ จารุรัตน์จามร. (2536). ทรรศนะของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม วิทยาลัยอาชีวศึกษา
กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม (อุตสาหกรรมศึกษา). พิษณุโลก :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพย์สุดา ลีลาศิริคุณ. (2546) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและ
เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สังกัดกรม

- ประชาสงเคราะห์. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2540). "องค์การและการจัดการ" ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย วิทยานิพนธ์ วท.ม.(พฤติกรรมศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์ (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา แก้วเล็ก. (2538). การศึกษานิสัยของนิสิตพลศึกษาคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญาโท กศ.ม.(การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เจียรน้อยปรีเปรม (2533). ความรู้สึกลับคั้งในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะกิจการอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร.
- นิภาพร สุนทรวิจารณ์. (2544). การพัฒนาชุดสื่อประสมเพื่อประชาสัมพันธ์ สารนิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- นิยะดา ชุนหวงค์. (2526). พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

- นุชนางค์ ชูกร (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- บุญเลิศ ศุกดิลก. (2527). สิทธิการสื่อสารในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
- บุญเลิศ สลลสี. (2537). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่างกลุ่มภาคเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(อุตสาหกรรมศึกษา) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถ่ายเอกสาร.
- บุญศรี จีรณาเจริญเลิศ. (2530). ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทรีวิทยา. กรุงเทพมหานคร ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ปฏิพร ปินดาปลูก. (2545). การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการค้าประเวณีของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือ. ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม. (เอกจิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ปรเมศวร์ ขุนภักดี. (2538). การประเมินผลการสอน : วิจัยและเครื่องมือ. ปีที่ 18 (มิ.ย.38-พ.ค.39) 168-179 อักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประจวบ อินอืด. (2532). เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร? กรุงเทพฯ : มณฑนาสถาปัตย์.
- ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์. (2535,กุมภาพันธ์-มีนาคม). สิ่งที่คุณคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด วารสารแนะแนว.26(139):68-72.
- ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ

- ปลายมาศ ชุนกักดี. (2544). การย้ายถิ่นของหนุ่มสาวในชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา ความแตกต่างทางเพศ. วารสารประชากรและสังคม 9,2(ม.ค. 2544),55-84
- ผกา สัตยธรรม. (2531). สุขภาพจิตเด็ก. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผกา สัตยธรรม (2534). ผลของการให้การเสริมแรงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความรับผิดชอบ : การศึกษาเฉพาะกรณี" : รายงานผลการวิจัย กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผจงจิตต์ พัทธกัฏฐ. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวไทย.ปริญญา ศึกษาสาสตรดุษฎีบัณฑิต. ศศ.ด กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผาณิต สกุลวัฒน์. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ พย.ม (การบริหารการพยาบาล) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2536). การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและ จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ผาณิต สกุลวัฒน์. (2537) .ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ พ.ม. (พยาบาลศึกษา) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ฝน แสงสิงแก้ว. (2521). เรื่องของสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พรเพ็ญ กาพย์แก้ว. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการจัดกิจกรรมวันสำคัญของครู และ ผู้ปกครอง โรงเรียนอนุบาลราชินีบุลด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ คงประสิทธิ์. (2542). บรรยาภาศการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- พัลณี สุขสาโรจน์. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครูที่สอนนักเรียนซึ่งมีความบกพร่องทางการได้ยิน. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มนต์ชัย ศรีประเสริฐ. (2538). *ความรู้ ความเข้าใจทางการเมืองกับความรับผิดชอบของนายตำรวจระดับอาวุโส* วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มาตี ธรรมสังจุล (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร.
- มาลินี อยู่โพธิ์. (2525). *การทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน*. ปรินุญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- यरรง ผิวอ่อน. (2535). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. ปรินุญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ยี่สุน นันทโนยาน. (2539). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนิสิตคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินุญานิพนธ์ พย.ม. (การศึกษายาบาลศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย.(2542). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนิสิตคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินุญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา เจียรนัยปรีเปรม. (2538). *การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการวิเคราะห์แบบแผนการตอบข้อสอบของแบบทดสอบเลือกตอบ ด้วยวิธีของชาได้ วิธีปรับแก้ของชาได้ และวิธีสหสัมพันธ์แบบไบซีเรียสของบุคคล*. ปรินุญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- เรือเอกอัศรพล อรุณฤกษ์. (2545). *ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ลจิตร แฉวสกุล. (2534). *ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ลิขิต กาญจนภรณ์. (2541). *จิตวิทยาสภาวะแวดล้อม นครปฐม : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- วรรณิ บุญช่วยเหลือ. (2546). *ความรู้ ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- วัฒน์วิภา อินอ่อน. (2537). *ความห้อยและสาเหตุของความห้อยในการปฏิบัติงานของบุคคลในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดกำแพงเพชร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช. (2539). *สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ ไวยกุล (2542). *การติดตามผลบัณฑิตสาขาวิชาประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษา ระหว่างปี 2521-2541 เชียงใหม่ : ภาควิชาประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- วิจิตร อวระกุล. (2542). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8* กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- วิภา เทพไอยบุตร. (2545). *ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รณจักรยานยนต์ในเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- วิมล ศรประสิทธิ์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนประเภท อาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี*. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2526). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2518). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ : รู้เรา รู้เขา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.
- ศรีสมร พุ่มสะอาด (2543). *รายงานวิจัยเรื่องทักษะการจัดการของเด็กไทย : คุณลักษณะ พฤติกรรม และการส่งเสริม*. กรุงเทพฯ : กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร อรุณสิงคะ. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของ พนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย .
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2529). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม (ศึกษา 322)*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- สมศักดิ์ สุขใจ (2531). *ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นายตำรวจนักเรียนหลักสูตรตำรวจป้องกันปราบปราม รุ่นที่ 1 และหลักสูตรตำรวจ สืบสวนสอบสวน รุ่นที่ 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ถ่ายเอกสาร.

- สรวงรักษ์ พุดมิกฤทธิ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในยุคนิรโทษกรรม*
การศึกษาของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา นนทบุรีเขต 1.
 ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.* พิมพ์
 ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สราวุธ ประภาณนต์. (2545.) *ทัศนคติในการให้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขต*
กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัยจำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด)
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สันตติ บุญญานันท์. (2520). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจเรียนกับความวิตกกังวลใน*
การเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ชั้นระดับ 4 เปรียบเทียบกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.
 ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สายทิพย์ วงศ์สังข์อะ. (2540). *ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขต*
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาพนักงานขาย วิทยานิพนธ์ สส.ม.
 (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียว
 เฉลิมพระเกียรติ ถ่ายเอกสาร.
- สายพิน ศิริสุวรรณรัตน์. (2540). *การวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพนักวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้น*
มัธยมศึกษาปีที่ 3 ในจังหวัดปทุมธานี ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ เดชะชีพ. (2532). *คุณสมบัติและภาระหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ในองค์กร.* วิทยานิพนธ์ ว.ม.
 (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 ถ่ายเอกสาร.
- สุธรรม เดชนครินทร์. (2531). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขต*
การศึกษา 2. ปรินุญยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สุพล บุญทรง. (2523). *จิตวิทยาพัฒนาการ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,

- สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา. (2520). *ตำราจิตเวชศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย.
- สุพัตรา สุภาพ . (2531). *สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม ครอบครั้ว ศาสนา ประเพณี*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรัชย์ โกติยะกุล. (2526.) *การสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางการปรับตัวสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในจังหวัดกำแพงเพชร* ปรินญาณินพนธ์ (กศ.ม.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- สุริยัน ศรีสวัสดิ์กุล. (2540). *ระบบสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์,
- สุวิทย์ แสนสุข. (2544). *ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). *มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร* กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ* กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ บิสเนส เวิลด์
- เสาวณีย์ สีขาบัณฑิต. (2538). *เทคโนโลยีทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2529). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัทเอกชน* วิทยานิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสภณ ณ พัทลุง. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจภูธร 4*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อรอุบล ภูบัวเผื่อน. (2533). *การศึกษาการวางแผนการประชาสัมพันธ์ และสถานภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานธุรกิจในกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

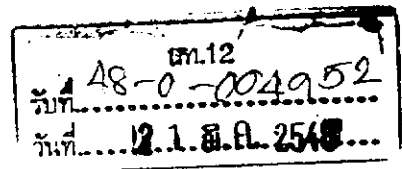
- อเนก สงสุวรรณ. (2533). *ทัศนคติของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนุวัติ คุณแก้ว. (2538). *การวัดและการพัฒนาความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด.(การทดสอบและวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2532). *พฤติกรรมในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรุณีประภา หอมเศรษฐี. (2542,มิถุนายน). ประชาสัมพันธ์ : งานสร้างภาพหรือผักชีโรยหน้า. *วารสารกรมประชาสัมพันธ์* 4(6) :14-16
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครูสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อารี ลีลา. (2535). *ผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2532). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อารีรัตน์ นิธิบุญโร. (2532). *แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- อุบล ภัคระ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา* ปริญญาโท
วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- (2548). *บทสรุปผู้บริหาร เรื่องยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551*.
เกี่ยวกับกรมสรรพากร : [http://www. rd.go.th/](http://www.rd.go.th/). การกิจและยุทธศาสตร์กรมสรรพากร.
- Ahmad, Rcza Riahinejad and Albert B Hood. (1984, November). "The Development of
interpersonal Relationships in College", *Journal of College Student Personel*. (6) :
498-25502.
- Allport, Gardon W. (1967). *"The handbook of social Psychology," In The Nature of Attitude
And Attitude Change*. Massachusetts: Wesley Publishing Co., Photocopied.
- Allport, Gordon W.Y. (1967). *Attitude Theory and Measurement*. New York : John Wiley and
Son, 1967.
- Bernays, Edward L. (1961). *Your Future in Public Relations*. New York: Richards Rosen
Press, Inc, Berelson. B. and Steiner. G.A. (1964). *Human Behavior: an inventory of
scientific findings*. New York : Harcourt Brace & World.
- Catell. Raymond B. (1970). *Handbook for the Sixteen Personality and Ability Test ion*.
- Carkhuff. R.R. and Benrenson. B.G. (1966) *Beyon Counselling and Therapy*. 2nd ed New
York : Holt Print chart and Winston.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper
and Row.
- Cumming. H.H. (1949, October). *Improving Human. Relation*. Washington DC, : National
Council of the Social Student .
- Cutlip, Scott M. and Allen H. Center. (1979). *Effective public Relations*. New Jersey :
Prentice Hall. Channon. And Weaver, . quoted in Dance, F.E.X. Larson, C.E. The
functions of human communication: a theoretical approach. Cherry, C. The
communication and culture. New York: Halt, Rinehart and Winston, 1966.

- David, Keith. (1979). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New Delhi : Tata McGraw – Hill.
- Dillard, J.P. , Wigand, R. T., and Boster, F . T. (1986). *Communication climate and its role in organization. Communications.* : 83 - 101.
- Eisenberg, E . M. , Monge, D. R. , and Farace, R . V . (Winter 1984). *Co-orientation on Communication rules in managerial dyads*. *Human communication Research.* : 261 – 271.
- Farace, R . V . Rmonge, R. R. and Russell, H. M. (1977). *Communicating and organizing*. Reading. Massachusetts.
- Good V. Carter.(1973). *Dictionary of Education*.3rd New York : McGraw – Hill.
- Hazt, F. Walson. (1976, April) “*Positive Teacher Morale: The Principle 's Responsibility,*” *Nasp Bulletin*. 60: 4- 7
- Hillgard, Emet R. (1962). *Introduction to Psychology*. New York: Harcourt Brace.
- Jerkin, Frank. (1980). *Public Relations*. Great Britain : Hazell Watson & viney.
- Kaplan,L.(1956) *Mental Health and Human Relation in Education*. New York : Harper @ Row Publishers.
- Kogan, Irving Smith. (1965). *Public Relations*. New York. Alexander Hamilton Institute.
- Kakabacse, A. Organizational alienation and job climate: a comparative study of structural conditions and psychological adjustment. *Small Group Behavior*. 17 (November 1986) : 458 – 471.
- Newsom, Dong; Alan Scott, Judy Turk ; and Slyke Van.(1985). *This is PR: The Realities of Public Relation*.4 th ed., Belmont, Calif : Wadsworth.
- Podskoff, P. M. , Williams, L. J. m and Todor, W . D . *Effects of organizational Formalization on alienation among professionals and nonprofessionals*. *Academy of management Journal*. 29 (December 1986) : 820- 831
- Ray, B . S. , *Introduction to Professional Communication*, Englewood, Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1989

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



ที่ ศร 0519.12/12575

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสมศรี กิจศิริเจริญชัย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ และการประชาสัมพันธ์และบริการสังคม ในระหว่างเดือนธันวาคม 2547 - กุมภาพันธ์ 2548

ช่วย สท.กทม. 12

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

ขอทราบทั่วไ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสมศรี กิจศิริเจริญชัย

ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 ส.ธ. 2548

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2364004 ต่อ 308

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่าง.....ให้ครบถ้วน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุปี
3. วุฒิการศึกษา
 - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส
 - ☐ โสด
 - ☐ คู่
 - ☐ หม้าย
5. รายได้บาท ต่อ เดือน
6. ประสบการณ์ในการทำงานปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกไม่มั่นใจเมื่อคนที่สนทนากับท่านไม่สนใจ ในสิ่งที่ท่านพูด					
2.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่ายเมื่อทำอะไรผิดไป แม้เพียงเล็กน้อยก็ตาม					
3.	ท่านสนใจที่ทำงานติดต่อกับผู้คน มากกว่าการทำงานในห้องทำงาน					
4.	ท่านสนใจความรู้สึกของคนอื่นที่มีต่อท่าน					
5.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
6.	บางครั้งท่านรู้สึกว่าการทำงานของคนอื่นสร้างความลำบากใจให้ท่าน					
7.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าการทำงานของท่านทำให้คนอื่นลำบากใจ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
8.	ท่านสามารถเผชิญความยุ่งยากต่าง ๆ ได้					
9.	ท่านมักใช้เหตุผลในการตัดสินใจมากกว่าอารมณ์					
10.	เมื่อมีความขัดแย้ง ท่านรอจนแน่ใจว่าสิ่งที่พูดนั้นถูกต้องเสียก่อนจึงค่อยโต้แย้ง					
11.	ท่านรู้สึกพอใจในสภาวะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
12.	ท่านยินดีที่ทำงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
13.	ท่านมักใช้คำพูดที่สุภาพตลอดเวลา แม้จะอยู่ในกลุ่มที่เป็นกันเอง					
14.	ในการปฏิบัติงานท่านมักคิดคำนึงถึงกฎระเบียบก่อนเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และต้องทำให้ทันเวลาอยู่เสมอ					
2.	ท่านเอาใจใส่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.	ท่านยอมรับผลงานของตนเองทั้งในด้านความสำเร็จและความผิดพลาด					
4.	ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ					
5.	ท่านพยายามปรับปรุง และแก้ไขงานที่ทำให้ดียิ่งขึ้นไป					
6.	ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นใจที่จะได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดี					
7.	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ					
8.	ท่านรู้สึกว่าทุกคนทำงานประสานกันได้ดี					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9.	ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
10.	ถ้าท่านทำงานผิดพลาดท่านพยายามไม่ให้ข้อผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก					
11.	ท่านเคร่งครัดต่อกฎระเบียบของสำนักงานเสมอ					
12.	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านสามารถพูดกับผู้ร่วมงานให้เข้าใจได้ดี					
2.	ท่านมีความสามารถในการเขียนรายงานให้เข้าใจได้ง่าย					
3.	ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการท่านสามารถใช้คำพูดให้เข้าใจได้ง่าย					
4.	ท่านสามารถพูดได้มากกว่าสองภาษา					
5.	ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถของท่านให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี					
6.	ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ท่านได้รับการตอบรับที่ดีเสมอ					
7.	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้ดีที่สุดโดยการเขียน					
8.	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้ดีที่สุดโดยการพูด					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9.	ท่านสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ดีในการติดต่อสื่อสาร					
10.	ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารที่ดีและรวดเร็วเข้าใจง่ายคือ วิธีการทางอินเทอร์เน็ต					
11.	ท่านใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านกับผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้ดี					
2.	ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านประสบปัญหา					
3.	เวลาท่านมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาไม่แสดงความเห็นอกเห็นใจ					
4.	ท่านไม่สนใจความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อท่าน					
5.	ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบและขอทราบความคิดเห็นทุกครั้งในปฏิบัติงาน					
6.	ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่เข้าใจ					
7.	ผู้บังคับบัญชายึดหลักเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือและมี ความโปร่งใสในการพิจารณาความดีความชอบ					
8.	ท่านสามารถเผชิญความยุ่งยากต่าง ๆ ได้ดีถ้า ไม่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9.	ท่านมักถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเรื่องงานบ่อย ๆ					
10.	ท่านมักไม่พอใจเมื่อถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชา					
11.	ท่านไม่เคยได้รับความเป็นธรรมในการแต่งตั้งโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง หรือการพิจารณาความดีความชอบ					
12.	ท่านมักใช้คำพูดที่สุภาพเรียบร้อยมากกว่าการประจบประแจงผู้บังคับบัญชา					
13.	ท่านรู้สึกวิตกกังวลเมื่อไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับเพื่อนร่วมงาน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนส่วนใหญ่เห็นแก่ตัว					
2.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนต่างคนต่างอยู่ไม่สนใจซึ่งกันและกัน					
3.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนในที่ทำงานมักจะมีเรื่องโต้เถียงหรือทะเลาะกันเสมอ					
4.	ท่านมักมีความสุขเมื่อได้ช่วยเหลือเพื่อน					
5.	ท่านสนใจความรู้สึกของเพื่อน ที่มีต่อท่าน					
6.	เมื่อมีปัญหาขัดใจกับเพื่อน ท่านมักปรับความเข้าใจกัน					
7.	ท่านชอบทำงานตามลำพัง					
8.	ท่านรู้สึกพอใจในสถานะที่ท่านสามารถให้เพื่อนมีความสุขกับการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9.	ท่านไม่ชอบปฏิบัติตามความคิดเห็น ของผู้อื่นโดยไม่มีเหตุผล					
10.	มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อน ร่วมงาน					
11.	ในหน่วยงานของท่านมีการ ปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อ แก้ไขปัญหาในการทำงาน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการประชาสัมพันธ์ และการบริการสังคม ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้
เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.	ท่านมีการเชิญชวนผู้ประกอบการยื่น แบบเสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
2.	ท่านมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เผยแพร่					
3.	ท่านมีการตอบคำถามด้วยระบบ โทรศัพท์สายด่วนอัตโนมัติ					
4.	ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ของกรมชัดเจน					
5.	หน่วยงานของท่านไม่มีการจัดทำป้าย ประกาศข่าว เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวให้ เจ้าหน้าที่ทราบ					
6.	ท่านมีการจัดทำแบบสอบถามถึงความ พึงพอใจในการให้บริการและการ ประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาใช้บริการ					
7.	ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อโดนตำหนิ เกี่ยวกับการให้บริการและการ ประชาสัมพันธ์					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
8.	ท่านใช้สื่อประชาสัมพันธ์การทำงานไม่ดี					
9.	ท่านให้บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีได้รวดเร็ว					
10.	ท่านให้บริการตอบปัญหากฎหมายได้รวดเร็วและทันสมัย					
11.	ท่านพร้อมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีสุภาพ และเป็นกันเอง					
12.	ท่านใช้สื่อประชาสัมพันธ์ดึงดูดใจ					
13.	ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกรมโดยการใช้ระบบที่ทันสมัย					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คำชี้แจง แบบสอบถามทัศนคติฉบับนี้ เป็นการวัดความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการออกตรวจสอบสภาพกิจการ คำตอบของท่านถูกเก็บรักษาไว้เป็น ความลับไม่นำมาเปิดเผย และแบบสอบถามทัศนคตินี้ไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบในการ ทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น ขอให้ท่านตอบคำถามด้วยความสบายใจ คำตอบไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และขอให้ท่าน โปรดตอบให้ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยมี หลักเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี มี ความเป็นอยู่สบาย					
2.	เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็น คนที่มุ่งปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เสียภาษี ชำระภาษีให้ถูกต้อง					
3.	เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่ ค่อยมีเพื่อนที่จริงใจ					
4.	เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีส่วน ใหญ่มักมีอำนาจ					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5.	งานในหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี เป็นงานที่น่าเบื่อ					
6.	งานที่ปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนและ ขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยาก ทำให้งาน ล่าช้า					
7.	ผู้บริหารของกรมสรรพากรมีความ เข้มแข็งและมุ่งมั่นในการพัฒนางาน อย่างเหมาะสม					
8.	ท่านคิดว่าบุคลากรในหน่วยงานของ ท่านปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนอง ความต้องการของผู้ประกอบการ					
9.	ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญ ในการจัดเก็บรายได้ของประเทศ					
10.	ท่านคิดว่าอัตรากำลังที่มีอยู่เหมาะสม กับปริมาณงาน					

ข . ความรู้สึก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นบางครั้งก็ตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ลักษณะงานที่ท่านมีลักษณะซ้ำซาก จำเจ จนรู้สึกเบื่อหน่าย					
2.	ท่านไม่พอใจที่ต้องทำงานมากกว่า บุคคลอื่นในระดับเดียวกัน					
3.	ท่านกลัวที่ต้องทำงานเสี่ยงอันตราย					
4.	ท่านกลัวโดดเดี่ยวขณะปฏิบัติงาน					
5.	ท่านไม่ชอบงานที่ทำเพราะต้อง ดำเนินการอย่างเร่งรีบทำให้เกิด ความเครียด					
6.	ท่านไม่ชอบงานที่ทำอย่างเร่งรีบ ทำให้ เกิดความวิตกกังวล					
7.	ท่านไม่พอใจที่ไม่ได้รับการสนับสนุน ให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น					
8.	ท่านไม่พอใจงานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เพราะไม่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของท่าน					

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับการกระทำที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่าน

ไม่แน่ใจ หมายถึง ข้อความนั้นบางครั้งก็ตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ท่านเป็นคนตรง ไม่ยอมรับสินบนใคร					
2.	ท่านเป็นคนใจอ่อน ชอบเห็นใจ ผู้ประกอบการ					
3.	ท่านสามารถลดความเสี่ยงต่อการเก็บ ภาษีที่ไม่ได้เข้า					
4.	ท่านมักเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม					
5.	ท่านมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน					
6.	ท่านสามารถรักษาวินัยในการทำงาน ได้ดี					
7.	ท่านมักส่งสารผู้ประกอบการ					
8.	ท่านมักปรึกษาผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับ ธุรกิจที่ออกตรวจ					
9.	ท่านมักหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ออก ตรวจเสมอ					

ภาคผนวก ข

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	3.600
2.	3.035
3.	2.357
4.	2.341
5.	10.627
6.	3.121
7.	2.960
8.	3.273
9.	3.207
10.	5.041
11.	6.859
12.	6.009
13.	3.564
14.	5.389

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .869

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	4.715
2.	3.901
3.	2.546
4.	3.600
5.	2.341
6.	5.376
7.	3.742
8.	3.130
9.	3.862
10.	4.277
11.	3.864
12.	3.121

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .857

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	3.162
2.	3.130
3.	3.742
4.	5.020
5.	2.901
6.	3.457
7.	3.361
8.	2.198
9.	3.473
10.	6.110
11.	2.393

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .835

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับ
ผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	4.782
2.	2.593
3.	5.463
4.	3.564
5.	9.000
6.	2.198
7.	3.564
8.	5.518
9.	3.424
10.	7.638
11.	2.947
12.	6.048
13.	3.688

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .888

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	2.620
2.	4.782
3.	3.454
4.	5.495
5.	3.742
6.	4.989
7.	3.556
8.	5.814
9.	4.793
10.	5.463
11.	5.966

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .883

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามการประชาสัมพันธ์และการบริการสังคม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	2.256
2.	4.793
3.	4.427
4.	2.705
5.	6.325
6.	2.397
7.	2.411
8.	3.454
9.	7.492
10.	3.104
11.	3.532
12.	5.856
13.	2.828

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .836

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ

	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
ด้านความคิด	1.	3.813
	2.	3.113
	3.	2.333
	4.	2.341
	5.	2.368
	6.	8.876
	7.	5.338
	8.	4.782
	9.	2.923
	10.	7.666
ด้านความรู้สึก	1.	4.432
	2.	3.207
	3.	3.162
	4.	3.631
	5.	6.614
	6.	9.979
	7.	9.442
	8.	3.357
แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม.	1.	4.937
	2.	6.146
	3.	5.495
	4.	9.029
	5.	2.646
	6.	7.333
	7.	3.144
	8.	7.492
	9.	5.463

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .955

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

