

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวปิยาภา บุญส่ง

พฤศจิกายน 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสภาพภูมิหลังที่มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยาที่มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 309 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดสอบเพื่อให้ความตรงในเนื้อหา และความเป็นปรนัย ตารางการรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือน เมษายน 2544 ถึงเดือนกรกฎาคม 2544 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ (Statistical package for the Social Science : SPSS/PC+) ผลการวิจัย มีดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน 3 ปีขึ้นไป และมีระดับชั้นทางราชการ ระดับ 4-5 เป็นส่วนมาก

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังกับจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และระดับชั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จัดอยู่ในระดับสูง โดยศึกษาปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยา พบว่า ข้าราชการทุกคนควรมีความรับผิดชอบต่องาน ไม่ปิดความรับผิดชอบต่อผู้อื่น มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ศึกษาด้านบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการควรมีการทำงานเป็นที่ร่วมกันรับผิดชอบต่องาน มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานสูงที่สุด และศึกษาด้านจิตสำนึกต่อตนเอง จิตสำนึกต่อหน่วยงาน จิตสำนึกต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พบว่า เรื่องรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใดจากการให้บริการประชาชน การนำเวลาราชการไปทำธุรกิจส่วนตัว การไม่นำผลงานของบุคคลอื่นมาเป็นของตน และควรให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเต็มที่และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่สูงที่สุด ตามลำดับ

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Business Administration

IMPLEMENTING OF AWARENESS OF THE OFFICERS IN REVENUE DEPARTMENT IN CHIANGMAI PROVINCE

By

PIYAPA BUNSONG

NOVEMBER 2001

Chairman : Assistant Professor Suporn Ketwaraporn

Department/Faculty : Department of Business Administration,

Faculty of Agricultural Business

The objectives of this study were to study 1) the level of awareness, 2) factors influencing the level of awareness 3) socio-psychological factors influencing awareness and 4) the organizational atmosphere affected awareness in working operation of the government officials of the Revenue Department in Chiangmai province. The information was from 309 officials. They are working in the Revenue Department in Chiangmai. There was no random sample. Quality-tested interviews were used. The tabulation was operated during April 2001 to July 2001. Statistical package for the Social Science : SPSS/PC+ was used.

Most of the persons who gave information were female, aged 35 years old or higher. The majority of this group was educated in the bachelor degree level. Most of them held the title of the revenue scholars, with experience in this title up until now for not less than 3 years. They also held the rank in term of the government officials at 4-5.

Due to the study on the relationship between the background condition and the awareness in operating the works, it was found that there was no relationship between factors in terms of gender, age, educational level, position, period of time at the present position, ranking, and awareness of working operation.

From the overall study, the awareness in working of the Revenue Department in Chiangmai province was fairly high. In term of socio-psychological factor, it was discovered that all of the officials were well responsible for their duties, not leaving them to others, and this was the factor that most influenced working operation. In the aspect of organizational atmosphere in working, the fact that the officials should work in team and be responsible in working together had the most influence to the awareness of working. For self-awareness, awareness on organizations, the person with authorities as their boss, persons who work under their authorities, and colleagues, it was found that bribery, or receiving other benefits from working, using working hours to do personal business, not taking other's work or achievements as their own, giving the best and full service to the people who come for government service, along with using of polite and sincere behavior and speech were the most important aspects and highest influence to the awareness in working of the Revenue Department, respectively.