

ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
Happiness at work of Public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue
Office

สุปาณี ทองแสง
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Supanee Thongsang

Email : supanee.thongsang@icloud.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand.
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 2) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 129 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ต่างกัน

คำสำคัญ : ความสุข ; สรรพากร ; สมุทรปราการ 1

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the Happiness at work of Public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office 2) To study the Happiness at work of Public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office separated by personal characteristics.

The sample group was 100 people of Public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed that Public servant's Samutprakarn 1 Area Revenue Office with personal factors include experience and average income per month was different.

Keywords : Happiness ; Revenue ; Samutprakarn 1

บทนำ

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบไปด้วยหลายส่วน ทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ไปจนถึงระบบการบริหารองค์กรที่ยอดเยี่ยม ซึ่งเคล็ดลับที่จะทำให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีนั้นมีดังนี้

1. การได้ผู้นำที่ดี

ผู้นำที่ดีจะนำองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และผู้นำที่ดีควรจะต้องกำหนดทิศทางขององค์กรตลอดจนรู้วิธีการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทางที่เหมาะสมที่สุดได้เช่นกัน การที่องค์กรได้ผู้นำที่ดีนั้นเสมือนมีชัยไปกว่าครึ่ง เพราะผู้นำที่ดีจะมีเคล็ดลับในการบริหารงานบุคคลที่ยอดเยียมนอกเหนือจากการบริหารงานด้วยเช่นกัน เพราะฟันเฟืองสำคัญขององค์กรนั้นก็คือบุคลากรทุกคนนั่นเอง ผู้นำที่ดีจะเข้าใจการประสานงานตลอดจนแนะนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมไปถึงสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นเป็นหนึ่งในเคล็ดลับที่ทำให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ

2. การได้ผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อมีผู้นำที่ดีก็ต้องมีผู้ตามที่มีประสิทธิภาพจึงจะเป็นส่วนผสมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยอดเยี่ยม ผู้ตามที่ดีจะรู้ว่าควรนำเอาแนวทางการบริหารของผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างไร เมื่อเกิดปัญหาควรจะช่วยแก้อย่างไร หรือควรปฏิบัติงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ควรมีไหวพริบดีที่ดี เสนอแนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก่ปัญหาได้อย่างฉับไว ตลอดจนเป็นตัวสนับสนุนที่ดีอีกด้วย หากแม่ทัพได้ทหารในกองทัพที่ไร้ประสิทธิภาพ ก็ยากที่กองทัพจะรบชนะด้วยแม่ทัพเพียงคนเดียว องค์กรก็เช่นกัน การที่บุคลากรทุกคนแข็งแกร่งตั้งแต่หัวหน้าไปจนถึงลูกน้อง ก็เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีศักยภาพและประสบผลสำเร็จ

3. การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นคือการที่ทุกคนต้องร่วมขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน การที่สามารถทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมได้จะทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและร่วมผลักดันองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความเต็มใจ เมื่อทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้วทุกคนจะให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เกี่ยงงาน หรือกล่าวโทษกัน ที่สำคัญทุกคนควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กร กำหนดทิศทาง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การได้รับพลังจากทุกคนร่วมกันนั้นจะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างแข็งแกร่งอีกด้วย และการร่วมมือกันนั้นเป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคี ซึ่งนี่คือหนึ่งสิ่งสำคัญของการทำงานร่วมกันในองค์กร

4. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารถึงแม้จะดูเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่นั้นคือสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการทำงานไม่ว่าจะอยู่ส่วนไหนขององค์กรก็ตาม การสื่อสารกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน และทำความเข้าใจได้ง่าย จะทำให้ทุกคนมองเห็นภาพตลอดจนทิศทางที่จะมุ่งตรงไปด้วยกัน และร่วมจับมือกันเดินไปอย่างมีพลัง ในขณะที่องค์กรไหนมีการสื่อสารที่ผิดพลาด หรือมีการสื่อสารกันที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้ทุกคนเข้าใจสารไม่ตรงกันได้นำไปปฏิบัติผิด ก็ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้เช่นกัน หรือการสื่อสารที่ไม่สัมฤทธิ์ผลก็ทำให้บุคลากรขาดความเข้าใจ หรือไม่ยินดีที่จะร่วมมือขับเคลื่อนองค์กร นั่นก็ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมีปัญหา และเกิดความล้มเหลวในที่สุด

5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เมื่อเราทำงานไปเรื่อยๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายและท้อได้ สิ่งหนึ่งที่จะช่วยพลิกสถานการณ์ทุกอย่างให้ดีขึ้นได้ก็คือแรงจูงใจที่ดีในการทำงานนั่นเอง แรงจูงใจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการเสมอไป แต่ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่นๆ ด้วย การสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้เราใช้ชีวิตชีวาขึ้นมาได้ หรือเป็นแรงฮึดให้เรามุ่งมั่นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยอดเยี่ยมทีเดียว

6. การประเมินผล

องค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักมีการประเมินผลการทำงานเสมอ และรู้จักนำผลการประเมินมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ การประเมินผลจะทำให้เรารู้ว่าสิ่งที่เรากำลังทำอยู่นั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงไร มีสิ่งไหนที่เป็นจุดบกพร่อง มีสิ่งไหนที่ควรปรับปรุง หรือมีสิ่งไหนยอดเยี่ยมอยู่แล้ว มีสิ่งไหนที่ควรที่จะเพิ่มเติมเข้าไปอีก ตลอดจนศักยภาพของบุคลากรที่ทำนั้นเป็นอย่างไร เป็นต้น เมื่อนำการประเมินผลในส่วนต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ก็จะเกิดการพัฒนายิ่งๆ ขึ้นไป หากเราไม่รู้จักประเมินผลเลย เราจะไม่รู้เลยว่าจุดที่องค์กรยืนอยู่นั้นประสบความสำเร็จหรือแย่เพียงไร การประเมินผลจึงเป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่จะใช้เป็นบรรทัดฐานในการวัดมาตรฐาน ตลอดจนช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปได้

7. การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ

การฝึกอบรมคือกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถตลอดจนพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้น แน่ใจว่ามันเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยนั่นเอง การที่เราจะพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นนั้นก็ควรใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยการฝึกอบรมต่างๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานรักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

องค์กรที่ไม่หยุดพัฒนาและรักที่จะก้าวไปข้างหน้าอยู่เสมอ มักเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามอยู่เสมอเช่นกัน และในองค์กรเหล่านี้ก็มักจะเต็มไปด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย การที่ทั้งบุคลากรและองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาร่วมกันนั้นเป็นเสมือนพลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนผลักดันให้องค์กรก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จอย่างรวดเร็วและแข็งแกร่งได้ ดังนั้นจึงไม่ควรหยุดพัฒนาองค์กร และที่สำคัญองค์กรก็ควรที่จะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานของตนอยู่เสมอ เพราะการพัฒนาองค์กรนั้นควรทำควบคู่กันทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์, ระบบบริหาร, ระบบการทำงาน, ไปจนถึงบุคลากร จึงจะเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบที่สุด

จะเห็นได้ว่าพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น สิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญมากที่สุดคือความพึงพอใจของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ พยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

กรมสรรพากรมีหน้าที่หลักคือ 1) จัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเก็บภาษี และ 3) เสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 290 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ควบคุมการดูแลและการจัดเก็บภาษี 2 สาขา ซึ่งธุรกิจหลักในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิต และหน่วยธุรกิจจำนวนมากทั้งรายใหญ่และขนาดย่อม อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเกิดความกดดัน และความเครียดในการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา



สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
290 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270 โทร. 0-2389-3413 - 19, 0-2388-0818, 0-2389-3441 โทรสาร 0-2388-0539
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
290 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270 โทร. 0-2389-3766 - 8, 0-2389-3856 - 7
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 2
999/2 หมู่ 6 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270 โทร. 0-2385-1269 - 70, 0-2385-1274 - 76

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งงานวิจัยนี้อาจจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงานจากสภาพแวดล้อม ให้จิตใจอยากที่จะทำงานซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
 2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
- จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ขอบเขตงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 129 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร ณ วันที่ 13 มีนาคม 2563) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสำเร็จในงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน(เฉพาะที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1) และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ด้านความสำเร็จในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
2. เพื่อให้ทราบถึงความความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศกับความสุขในการทำงาน

ณิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง พบว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความสุขในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

ด้านอายุกับความสุขในการทำงาน

ณิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุมากมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้นด้วย เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า ย่อมได้ผ่านการทำงานและการใช้ชีวิตที่มากกว่า ได้พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินชีวิต มีประสบการณ์เรียนรู้มากกว่า และได้แก้ไข้ปัญหาต่างๆ ทำให้ประสบการณ์เหล่านั้นมาใช้กับปัจจุบันได้ ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ด้านสถานภาพสมรสกับความสุขในการทำงาน

ณิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/คู่ มีความสุขในการทำงานมากกว่าสถานภาพโสด/หย่าร้าง/หม้าย เนื่องจาก พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส เป็นที่ปรึกษาและสามารถแก้ไข้ปัญหา ทำให้ลดความเครียดและความเบื่อหน่ายจากการทำงานได้ และทำงานอย่างมีความสุข ดังนั้น จึงอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีคู่สมรสนั้นเสมือนมีที่พักพิงอยู่ที่บ้าน เป็นเพื่อนคู่คิด ช่วยลดความวิตกกังวล และสามารถผ่านปัญหาเหล่านั้นไปด้วยกันได้

ด้านระดับการศึกษากับความสุขในการทำงาน

นฤมล แสงผล (2554) ได้อภิปรายผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระบุว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความสุขในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

ด้านตำแหน่งงานกับความสุขในการทำงาน

เมธาพร ผังลักษณ์ (2559) ได้สรุปจากการวิจัยความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ระบุว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานโดยรวมต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี เป็นครูใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงาน จึงมีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ผู้อำนวยการเอาใจใส่ในงานที่ทำจึงมีความสุขในการทำงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป จัดเป็นครูที่มีประสบการณ์ทำงานมานาน สร้างสรรค์งานด้วยตนเอง ประกอบกับมีครอบครัวจึงทำให้ครูมีความสุขน้อยลง

ด้านประสบการณ์ทำงานกับความสุขในการทำงาน

ณิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่ามีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจาก เมื่อมีอายุนานมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานก็จะมากขึ้นตามไปด้วย พนักงานสามารถจัดการปัญหาหรืออุปสรรคที่พบเจอในการทำงานได้ดี เพราะประสบการณ์เหล่านั้น ทำให้มีทักษะและวิธีการในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

ด้านรายได้กับความสุขในการทำงาน

ชินกร น้อยคำยง และ ปภาดา น้อยคำยง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยสูงมีระดับความสุขในการทำงานสูง เนื่องจาก บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว หรือเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว จะมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น ปัจจัยด้านรายได้จึงเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน

Kjerulf (2007, อ้างถึงใน เมธาพร ผังลักษณ์, 2559) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ที่บุคคลนั้น เกิดความเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจกับงานที่ตนกระทำ ทำงานร่วมกับคนดี ๆ รับรู้ว่าจะงานที่ตนกระทำอยู่นั้นมีความสำคัญ เห็นคุณค่าของงานที่ตนกระทำ รู้สึกสนุก มีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน นอกจากนี้ Kjerulf ยังกล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นทางเลือก ไม่สามารถผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ปัจจัยเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุขขณะที่อีกบุคคลหนึ่งไม่มีความสุข นอกจากความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นจะยั่งยืน และไม่สามารถสร้างได้ในทันที

ด้านที่ 1 ความสุขในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ไพรินทร์ เครือบุตตี (2560) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานด้านสวัสดิการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง การที่ได้รับเงินเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถ และเพียงพอต่อการ

ดำรงชีวิต ที่ค่าครองชีพมีการปรับสูงขึ้น และเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และบริษัทแสดงถึงความใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงานด้วย

ด้านที่ 2 ความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน

ไพรินทร์ เครือบุตตี(2560) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน หมายถึง งานมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ยากหรือมีความรับผิดชอบมากเกินไป มีอิสระในการวางแผน เพื่อที่จะทำงานของตนเองได้ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ด้านที่ 3 ความสุขในการทำงานด้านความก้าวหน้า

สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ได้ให้ความหมายของ ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง มีความก้าวหน้าในงาน โดยพิจารณาตามความสามารถด้วยความยุติธรรม

ด้านที่ 4 ความสุขในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน

ไพรินทร์ เครือบุตตี (2560) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพทำงาน หมายถึง การที่สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่แออัด อากาศถ่ายเท ดูแลความปลอดภัยของพนักงานเป็นอย่างดี เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน รวมถึงการจัดเตรียมที่จอดรถให้แก่พนักงาน

ด้านที่ 5 ความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ไพรินทร์ เครือบุตตี (2560) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความยุติธรรม เป็นกลาง และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน และรวมถึงผู้บังคับบัญชามีการช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำเรื่องงาน

ด้านที่ 6 ความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน

จินดาวรรณ รามทอง (2558) ได้กล่าวถึง สัมพันธภาพในที่ทำงานหรือมิตรภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่สร้างความสุขในที่ทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร เมื่อต่างฝ่ายต่างมีความเอาใจใส่ต่อกันก็ยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกดีในการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ให้เรื่องการจัดสรรงานและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ได้แก่ การแบ่งปันงานให้รับผิดชอบอย่างเป็นธรรมไม่เกี่ยงงานกัน การรับฟังความคิดเห็น การรับฟังเรื่องส่วนตัว การแก้ไขปัญหาในการทำงาน และการยอมรับในความสามารถ

ด้านที่ 7 ความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน

Minion ,2003 (อ้างใน นฤมล แสงผล , 2554) ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ทางบวก แสดงพฤติกรรมให้เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์การตัดสินใจที่ดี สัมพันธระหว่างบุคคลทำให้เกิดความยึดมั่นในงานและองค์กรสูง ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งได้ก่อให้เกิดความสุขในที่ทำงาน คือ ความสำเร็จในงานเป็นการรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงาน ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เกิดผลลัพธ์ในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์กรมีความพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำนวนทั้งหมด 129 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร ณ วันที่ 13 มีนาคม 2563) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้ 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสำเร็จในงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 26 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 สอบถามความเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความสุขเพิ่มขึ้น โดยในส่วนี้เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งจะตอบหรือไม่ตอบก็ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (เฉพาะที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1) และด้านรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (เฉพาะที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1) และด้านรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และค่า S.D. เท่ากับ .445 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เท่ากับ 3.88

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน

2.2 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน

2.3 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน

2.4 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน

2.5 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน

2.6 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.7 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสำเร็จในงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สามารถสรุปวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความคิดเห็นว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการควรจะมีที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรินท์ เครือบุตตี (2560) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจสูงสุดของพนักงานในด้านเงินเดือนสวัสดิการ คือ การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานควรที่จะได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

1.2 ด้านลักษณะงาน ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความคิดเห็นว่า ด้านลักษณะงานของ ข้าราชการ ควรมีโอกาส สามารถเลือก ตัดสินใจ และออกแบบวิธีปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสิริ ธร แซ่ฉั่ว (2553) ที่กล่าวว่าความเป็นอิสระ หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการด้วยตนเอง หากได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับนำมาพัฒนาปฏิบัติในงานได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman and Oldham, 1980 ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของงานที่ควรจะสร้าง แรงจูงใจให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงาน งานที่มีการใช้ทักษะที่หลากหลาย เป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่า มีการร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน สามารถทำงานนั้นทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ

1.3 ด้านความก้าวหน้า ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความคิดเห็นว่า ด้าน ความก้าวหน้าของข้าราชการ ควรที่จะมีโอกาสได้ฝึกอบรม ดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการ ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง (2553) ได้กล่าวถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ สูงขึ้น โอกาสได้รับให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนในการศึกษา ดูงาน ฝึกอบรม ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาทักษะ รวมถึงศักยภาพของตนเองในด้านอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความเห็นว่าสถานที่ทำงานควรมีแสงสว่างเพียงพอ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้กล่าว ว่า สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ปัจจัย ภายนอกช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่เป็นสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจ โดย ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรินทร์ เจริญบุตดี (2560) ได้กล่าว ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ ที่มีความรู้ความสามารถ มีความยุติธรรม เป็นกลาง และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็น ธรรมต่อพนักงานทุกคน และรวมถึงผู้บังคับบัญชามีการช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำในเรื่องงาน

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความเห็นว่า เพื่อน ร่วมงานของท่านมีน้ำใจเกื้อกูลต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของจินดาวรรณ รามทอง (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน เป็นความ เกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ในการจัดสรรงานและการเกื้อกูลกัน ได้แก่ การแบ่งงานให้

รับผิดชอบอย่างเป็นธรรมไม่เกี่ยงงานกัน การรับฟังความคิดเห็น การรับฟังเรื่องส่วนตัว การแก้ไขปัญหาในการทำงาน และการยอมรับในความสามารถ

1.7 ด้านความสำเร็จในงาน ของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌิซารีย์ แก้วไชยษา (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำสิ่งที่ตนรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย หรือการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น ได้แก่ การใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน พบว่าทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลักได้ สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ฌิซารีย์ แก้วไชยษา (2559) ที่สรุปเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

2.2 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ได้สรุปการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ฌิซารีย์ แก้วไชยษา (2559) ที่สรุปว่า ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าช่วงอายุ 36-40 ปี ช่วงอายุ 31-35 ปี ช่วงอายุ 26-30 ปี และช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี (ตามลำดับ) โดยพนักงานที่มีอายุมากมีความสุขผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เนื่องจากเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นจะ

คำนึงถึงความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เพราะพนักงานที่มีอายุน้อยยังเป็นคนรุ่นใหม่ที่ต้องการแสวงหางานที่ทำหาความสามารถและมีความกังวลในปัจจุบันอื่นๆ น้อยกว่า เช่น เรื่องครอบครัว ดังนั้น จึงอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น มักจะเริ่มมองหาความมั่นคงในชีวิต โดยเฉพาะเรื่องการเงิน ที่ต้องการความมั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ลดความท้าทายในชีวิต ไม่อยากเปลี่ยนแปลงอาชีพหรือปรับตัวเข้ากับที่ทำงานใหม่ เพราะไม่รู้ว่าจะพบเจออุปสรรคอะไรในที่ทำงานใหม่ จึงเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พร้อมทั้งจะเผชิญสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต

2.3 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีสถานภาพสมรสต่างการทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ได้สรุปผลการวิจัยว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานไม่ต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับนิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ที่สรุปว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันทำให้ความสุขในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/คู่ มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/หม้าย

2.4 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วชิระ ฌรณรงค์ฤทธิเดช (2560) ได้สรุปว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ได้สรุปว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความสุขในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

2.5 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกันทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านไม่ต่างกันโดยข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความเห็นว่า ตำแหน่งงานของตนนั้น เหมาะสมกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ไพรินทร์ เครือบุตรดี (2559) ได้สรุปผลการวิจัยว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมต่างกัน เนื่องจากในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้มุมมองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านต่างกัน และไม่สอดคล้องกัน วชิระ ฌรณรงค์ฤทธิเดช ได้สรุปผลการวิจัยว่า ประเภทของบุคลากรที่ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า มีหน้าที่รับผิดชอบน้อยกว่า จึงมีความกดดันน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า และไม่สอดคล้องกัน นิชารีย์ แก้วไชยษา (2554) ได้สรุปว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานอาวุโสมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานในระดับพนักงานและระดับหัวหน้างาน

2.6 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ไพรินทร์ เกรือบุตตี (2559) กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีหน้าที่ให้การปฏิบัติงานชัดเจน มีความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี และได้รับการยอมรับนับถือ จึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันไป และสอดคล้องกับ วิชระ ณรงค์ฤทธิเดช (2560) ได้สรุปว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เนื่องจาก บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าเพิ่งเริ่มทำงานยังไม่เจอภาวะกดดันในการทำงานเท่ากับบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า ดังนั้น อายุการทำงานต่างกันทำให้ความสุขในการทำงานต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ได้สรุปว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสำเร็จในงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยเห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ได้รับตามขั้นของตำแหน่งงานนั้น ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรินทร์ เกรือบุตตี (2559) ได้สรุปว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของพนักงานต่างกัน และสอดคล้องกับ ชินกร น้อยคำยางและ ปภาดา น้อยคำยาง (2553) ได้สรุปว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากร แสดงว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะความจำเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว หรือค่าใช้จ่ายส่วนตัว จะมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้รายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับการสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ต้องให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านดังกล่าวข้างต้น เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย กำหนดแผนงาน เพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ให้พิจารณาด้านประสบการณ์ทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อาทิ เช่น ด้านแผนกหรือส่วนงานรับผิดชอบ
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการในพื้นที่สมุทรปราการ 1 ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น สรรพากรภาค 5 หรือสรรพากรพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ความแตกต่างด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จินดาวรรณ รามทอง. (2558). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : การ วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนี ความสุขในการทำงานของบุคลากร ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณิชารีย์ แก้วไชยษา. (2559). ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นฤมล แสงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เนตรสรรรค์ จินตนาวลี. (2553). ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล จังหวัด สมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร
- ไพริน เครือบุตตี. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตชั่นแนล แลบบอราทอรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ บัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เมธภาพร ผังลักษณ์. (2559). ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วัชระ ณรงค์ฤทธิเดช. (2560). การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย รามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัย รามคำแหง
- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิง สร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์