

ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22
HAPPINESS IN WORK OF PERSONNEL IN THE BANGKOK AREA REVENUE
OFFICE 22

อนงค์นาฏ ต่างใจ
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Anongnart Thangjai
E-mail : noynoi.at@gmail.com
Department of Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand.
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (2) เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทำการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

คำสำคัญ : ความสุข; การปฏิบัติงาน; สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ABSTRACT

The purpose of this research was 1) study the happiness in the work of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22 2) the happiness in the work of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22, classified by personal factors of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22 3) study the organizational factors that affect happiness in the work of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22.

The sample group used in this research was 149 personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22 using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the descriptive analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis test is used to compare the test statistics using the t-test to test the hypothesis with one-way ANOVA. If differences are found, they are compared on a pair basis. By using LSD methods and using multiple regression.

The results of the hypothetical testing showed that the respondents who had different personal factors i.e. gender, age, marital status, educational background, average monthly income, and years of work experience cause happiness in the work of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22 had no different and different organizational factors i.e. working conditions, peer relationship, achievement affect happiness in the work of personnel in The Bangkok Area Revenue Office 22.

Keywords : Happiness; work; Bangkok Area Revenue Office 22

บทนำ

ความสุข เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีไม่ว่าจะเป็นในแง่ของชีวิตส่วนตัว ครอบครัว หรือการทำงาน การสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กร การมีความสุขในที่ทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุข รู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำคัญต่อองค์กร เมื่อการทำงานแล้วเกิดความสุขหรือมีความสุขในงานที่ทำแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคลากรรักในงาน รักองค์กร พร้อมทั้งจะเติบโตไปพร้อม ๆ กับองค์กรในทางกลับกันหากงานที่ทำไม่ก่อให้เกิดความสุข ไม่รักในงานที่ทำ บุคลากรจะมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองไม่เหมาะสมกับองค์กร เริ่มมองหาองค์กรอื่นที่เหมาะสมกับตนเองมากกว่า ทำให้เกิดการลาออก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนองค์กรให้สอดคล้องกับการสร้างคนเก่ง คนดี และมีสุข อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนบริหาร บุคลากร การกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เสริมสร้างความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรให้กับสังคมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22
2. เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำนวนทั้งหมด 237 คน (ข้อมูลอ้างอิงจากส่วนบริหารงานทั่วไป งานธุรการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ณ วันที่ 20 มีนาคม 2563) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรการคำนวณสูตรของ Yamane (1973) กลุ่มตัวอย่างคิดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัย คือ บุคลากรจำนวน 149 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจำแนกตามสัดส่วนตามส่วน/ฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในด้านของลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนองค์กร

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร และปัจจัยส่วนองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

2. เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3. เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมที่ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ อรรถพร คงเขียน (2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกมีความสุขเพลิดเพลินกับการทำงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายหรือถึงกับเครียดในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ รับรู้ว่างานที่กระทำนั้นมีความสำคัญ เกิดความชำนาญในสิ่งที่ทำเป็นประจำ ทำให้มีความรู้สึกว่ามีความกระตือรือร้นในการทำงานและปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ

แนวคิดของ จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ (2559) กล่าวว่า คือการรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิด ความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง และวางแผนงาน เพื่อแก้ปัญหาเพื่อทำให้งานสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยุวรัตน์ ลีละพงศวัฒนา (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแยกตามประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้และประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ประเสริฐ อุไร (2559) การศึกษา กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ สถานภาพ ตำแหน่ง อายุการทำงาน การขาดงาน การลา และทุนกำลังใจทางบวก มีผลทำให้บุคคลสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนองค์กร

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยส่วนองค์กร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้า

จิราภรณ์ ภูสมบุรณ์ (2556) กล่าวว่า อิสระในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพสามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้นั้นแล้วเสร็จโดยสามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่นสามารถตัดสินใจเลือกที่จะทำกิจกรรมหรือหน้าที่ที่จะทำให้นั้นของตนเองสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แสดงถึงการได้รับเกียรติ และความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นและให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและรู้สึกว่าการจะทุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนา เป็นต้น โดยบริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในด้านของการทำงาน มีการอบรมพนักงาน ตามหัวข้อต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้พนักงานพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานได้ดี ประกอบด้วย การอบรมพื้นฐานเกี่ยวกับการทำงาน การอบรมความปลอดภัยในการทำงาน และการอบรมมาตรฐานการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ในส่วนนี้ จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้กับพนักงาน

2. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ (2559) กล่าวว่า คือการรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิด ความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง และวางแผนงาน เพื่อแก้ปัญหาเพื่อทำให้งานสำเร็จ

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า การที่พนักงานในองค์กร เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการต่อยอดจากงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พัฒนายิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยที่บริษัทส่งเสริมให้พนักงานระดับหัวหน้างาน ทำกิจกรรมเรื่อง นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการผลิตใหม่ ๆ ที่ส่งผลต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการส่งเสริมให้เกิดความรู้และแนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ

สุกัญญา จันทรมณี (2559) กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการยอมรับนับถือ

อรรถพร คงเขียน (2554) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ (2559) กล่าวว่า การมีความสุขจากการที่รับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับ การยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ผู้ร่วมงานต่างรับรู้ถึงความพยายามของคนที่ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานไว้วางใจมีความคาดหวังที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน การกล่าวยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ผลงานเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานเป็นที่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น มีผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จิราภรณ์ ภูสมบูรณ์ (2556) กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลลดลง คือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ขาดอิสระในการปฏิบัติงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดอำนาจในการบริหารจัดการ ขาดโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานชวนให้หดหู่

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า สายการบังคับบัญชาที่บริษัทกำหนดให้ โดยแยกเป็นแผนก ส่วน และทีมงาน หัวหน้างานต้องสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในส่วนของงานที่ทำ และมีการปกครองที่ดี มีการให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา แลกเปลี่ยนทัศนคติ ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อรรถพร คงเขียน (2554) กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยา หรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

จิราภรณ์ ภูสมบูรณ์ (2556) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การที่บุคคลได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานการเข้าสังคมทำให้บุคคลมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นส่วนสำคัญยิ่งของความเป็นอยู่ดีมีสุขในที่ทำงาน นำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน สัมพันธภาพที่ดีช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังช่วยให้รู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

6. ด้านนโยบายองค์กร

ยุวรัตน์ ลีละพงศวัฒนา (2554) กล่าวว่า การให้ขวัญและกำลังใจจะเป็นการทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งเสริมการเพิ่มคุณค่าในตัวเอง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงาน รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรและองค์กร ซึ่งความผูกพันนี้จะเป็วิธีที่จะรักษาให้ทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเหล่านี้อยู่คู่กับบริษัทไปอย่างยาวนานด้วยความ

เต็มใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ จึงจะทำให้องค์กรผูกพันในนั้นประสบความสำเร็จก้าวหน้าต่อไปได้

จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ (2559) เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการอย่างมีระบบ โดยให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคคลในองค์กร เป็นการศึกษาเพื่อพยายามหาหนทางที่จะปรับปรุงให้เป็นองค์การนำทำงานสมาชิกต้องการอยู่ร่วมด้วย นำเรียนรู้ โดยอย่างน้อยในหนึ่งวันต้องมีการกระทำบางอย่างเพื่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ออกมาอย่างเป็นระบบ

7. ด้านสภาพการทำงาน

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า สภาพที่เหมาะสมในการทำงานของบริษัท สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ ความสะอาดสบายในการทำงาน โรงจอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรองค์กร

สุกัญญา จันทรมณี (2559) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน ปริมาณงาน การถ่ายเทอากาศในสถานที่ทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุวรัตน์ ลีละพงศวัฒนา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น (ประเทศไทย) จำกัด เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 241 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 2) ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 3) ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 4) ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน

ณิชารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง จากการวิจัยพบว่า เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง จำนวน 239 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อกรอยู่ในระดับสูง ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยความสุขที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ตำแหน่ง อายุการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การลาป่วย เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และทุนพลังใจทางบวก ปัจจัยทำนายความสุขในการทำงาน ได้แก่ ทุนพลังใจทางบวก อายุการทำงาน และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปพัฒนาและแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน โดยการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของแผนทรัพยากรบุคคล ในการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน อาทิ การเพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุมถึงครอบครัว เพิ่มเงินรางวัลในการทำงาน เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรจำนวน 149 คน จากทุกส่วน/ฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจำแนกตามสัดส่วนตามส่วน/ฝ่าย/งาน ประกอบด้วยแบบสอบถามปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านประสิทธิภาพของงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบเท่านั้น โดยเป็นการประเมินค่าความสุขในการปฏิบัติงาน 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนองค์กรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านสภาพการทำงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 26 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบเท่านั้น โดยเป็นการประเมินค่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดแบบเติมคำที่ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติ จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 และปัจจัยส่วนองค์กร

2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตาม เพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยภาพรวม ระดับความความสุขมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจงาน และด้านประสิทธิภาพของงาน
2. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกันทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่ต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยภาพรวม อยู่ในความสุขระดับมาก

1.1 ด้านความพึงพอใจงาน ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ส่วนใหญ่ มีความรู้สึกชื่นชอบ สนุกสนาน เพลิดเพลินและรู้สึกดีกับงานที่ทำงานมีความสุขเมื่องานนั้นบรรลุตามเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐชนันท์ ทิพย์รักษา (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน ทำงานด้วยอารมณ์ดี สบายกายสบายใจ มีความเพลิดเพลินในขณะที่ทำงาน จะทำให้เวลาทำงานหนักไม่รู้สึกเหนื่อยหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน จิราภรณ์ ภูสมบุญ (2556) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงานว่าประกอบไปด้วย ความเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน (Pleasure) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Enthusiasm) ความสบายใจในการปฏิบัติงาน (Comfort)

1.2 ด้านประสิทธิภาพงาน ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ส่วนใหญ่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ เกิดความชำนาญในงานที่ทำ ผลงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวความคิดของ อรรถพร คงเขียน (2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพงานเกิดจาก ความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ รับรู้ว่างานที่กระทำนั้นมีความสำคัญ เกิดความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ ทำให้มีความรู้สึกรู้ว่ามีแรงกระตุ้นในการทำงานและปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เกิดความชำนาญในสิ่งที่ทำ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ (2559) กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน (Achievement) ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง เพื่อทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22

การเงิน ไม่มีอิทธิพลต่อความสุขด้านประสิทธิภาพของงานไม่ว่าพนักงานจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใด พนักงานก็ต้องปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถและแสดงให้เห็นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงในการถูกปลด ออกจากงาน และประกอบกับการเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่ แสดงให้เห็นว่าความสุขในการทำงาน ไม่สามารถพยากรณ์ได้ว่ามีส่วนทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หรือลดลงเป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิษฐา นิ้มแก้ว (2554) กล่าวว่า พนักงานที่มี สถานภาพสมรส กลุ่มงาน รายได้ แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดความสุขในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วรชรินทร์ จิตรสมศรี (2560) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานราชการ สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจงาน และด้านประสิทธิภาพงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีอายุงานที่มากขึ้นจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานชัดเจน มีความสัมพันธ์กับบุคลากรในบริษัทเป็นอย่างดี และได้รับการยอมรับนับถือ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกันไป

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้า ไม่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 สามารถเพิ่มพูนความรู้แก่ตนเองได้โดยศึกษาหาความรู้ ข้อมูล กฎหมาย จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรหรือแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนา เป็นต้น โดยบริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในด้านของการทำงาน มีการอบรมพนักงาน ตามหัวข้อต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้พนักงานพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานได้ดี ประกอบด้วย การอบรมพื้นฐานเกี่ยวกับการทำงาน การอบรมความปลอดภัยในการทำงาน และการอบรมมาตรฐานการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ในส่วนนี้ จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้กับพนักงาน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ให้ความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยเน้นเรื่องสามารถในการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า การที่พนักงานในองค์กร เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการต่อยอดจากงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พัฒนายิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยที่บริษัทส่งเสริมให้พนักงานระดับหัวหน้างาน ทำกิจกรรมเรื่อง นวัตกรรม (Innovation) เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการผลิตใหม่ๆ ที่ส่งผลต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทส่งเสริมกิจกรรม KTA (Kaizen Training Activity) เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ เกิดความรู้ และแนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ ที่ส่งผลดีต่อบริษัท

3.3 ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษี ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร การแสดงความคิดเห็นยังไม่มีน้ำหนักเพียงพอ อาจเป็นด้วยอายุงาน วิทยุฒิ ทำให้ยังไม่ได้รับความไว้วางใจ และเมื่อได้รับคำชมเชยจากบุคคลภายนอกต้องมีหลักฐานชัดเจน เช่น เป็นหนังสือ ชมเชย แต่ก็ยังไม่ได้รับการประกาศยกย่อง ทำให้สิ่งเหล่านี้ไม่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน จึงไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ยูวรัตน์ ลีละพงศ์วัฒนา (2554) กล่าวว่า การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงานที่ทำ มีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข

3.4 ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ควรสร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน แนะนำเทคนิคและสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสบายใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรรถพร คงเขียน (2554) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานไว้บทบาทของผู้นำ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับและผู้ใต้บังคับบัญชา แรงจูงใจในหน้าที่การทำงานที่ทําอยู่ กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานย่อมได้ผลงานที่ดีกว่า

3.5 ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ให้ความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยเน้นเรื่อง ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ จิราภรณ์ ภูสมบูรณ์ (2556) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การที่บุคคลได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานการเข้าสังคมทำให้บุคคลมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นส่วนสำคัญยิ่งของความเป็นอยู่ดีมีสุขในที่ทำงาน นำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน สัมพันธภาพที่ดีช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังช่วยให้รู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

3.6 ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านนโยบายองค์กร ไม่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรควรกำหนดนโยบายเพื่อสร้างขวัญกำลังใจการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับในแต่ละส่วนงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยูวรัตน์ ลีละพงศ์วัฒนา (2554) กล่าวว่า การให้ขวัญและกำลังใจจะเป็นการทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งเสริมการเพิ่มคุณค่าในตัวเอง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ที่ดีให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงาน รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.7 ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ให้ความคิดเห็นด้านสภาพการทำงาน โดยเน้นเรื่อง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานมีอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสุกัญญา จันทรมณี (2559) กล่าวว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆในการทำงาน ปริมาณงาน การถ่ายเทอากาศในสถานที่ทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร กรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ไม่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนองค์กร ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายของงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถวางแผนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาขอบหมายงานต่าง ๆ ให้ตรงกับตำแหน่งความรับผิดชอบและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้อำนาจผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นด้วย ควรจัดให้มีการสอบเปลี่ยนสายงานหรือจัดให้มีการปรับวุฒิการศึกษาตามความเป็นจริง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการที่มีความสามารถและรักษาข้าราชการที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีเหล่านั้นไว้กับสำนักงานฯ ต่อไป และในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใสและสามารถอธิบายได้ ไม่สมควรที่จะเลือกใช้ระบบเวียนเทียนหรือสลับกัน แนวทางวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเช่นนี้ต้องรีบแก้ไข รวมถึงการปรับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาให้เข้าใจถึงประโยชน์ระยะยาว มิฉะนั้นจะเกิดการสูญเสียข้าราชการดีเด่นหรือข้าราชการที่เก่งมีความสามารถไปได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นส่วนสำคัญยิ่งของความเป็นอยู่ดีมีสุขในที่ทำงาน นำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังช่วยให้รู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และด้านสภาพการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแบ่งพื้นที่สถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม อำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากุศลกรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เท่านั้น เพื่อให้การวิจัยในครั้งต่อไปควรจะขยายเขตพื้นที่ที่จะศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น ในเขตภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อทำการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานใหม่ เพื่อทำให้เกิดผลลัพท์ในการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเกิดความครอบคลุมมากขึ้น

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลายหลายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดการสัมภาษณ์แบบกลุ่มควบคู่กับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา นิมแก้ว. (2554). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์การกรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จิราภรณ์ ภูสมบุญ. (2556). *ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จังหวัดสกลนคร*. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- จิราวัฒน์ ไทยประเสริฐ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่าง สุขภาพองค์การ ความสุขในการทำงาน และความผูกพันในงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณิชารีย์ แก้วไชยา. (2559). *ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. งานวิจัยปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- ยุวรัตน์ ลีละพงศวัฒนา. (2555). *ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วรรณรินทร์ จิตรสมศรี. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ:กรณีศึกษาสำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- สุกัญญา จันทรมณี. (2559). *แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). *ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชธานี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- อรรถพร คงเขียน. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนฟีแดนซ์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี