

ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและความสุขในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

**The Satisfaction Factor Affecting The Happiness of Support Staff in The Revenue
Department (Head office)**

นางสาวพัชริดา พิพัฒน์พงษ์ธาดา
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

PHATCHARIDA PIPATPONGTHADA

E-mail: ps_dia@hotmail.com

Accounting of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร
หน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัย
จูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) (3)
เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร
(ส่วนกลาง) (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการ
ปฏิบัติงานกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร
(ส่วนกลาง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการตำแหน่งบุคลากรหน่วยงาน
สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและความสุขในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ

สมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.) ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.) ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านมีศีลธรรมดี และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสุขภาพเงินดี

3.) บุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน

4.) บุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านครอบครัวดีแตกต่างกัน

5.) ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลในทิศทางเดียวกัน กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน; ความสุขในการปฏิบัติงาน; บุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

ABSTRACT

The research aims to study the satisfaction factor affecting the happiness of support staff in the revenue department (Head office)

The objectives of this research were (1) to study the personal factors of support staff from the Revenue Department (Head office) (2) to study the satisfaction with the motivating factors for the performance of support staff from the Revenue Department (Head office) (3) to study the happiness in working support staff from the Revenue Department (Head office) ; (4) to study the relationship between satisfaction with job motivation factors and happiness at work of support staff from the Revenue Department (Head office) . The samples group was 220 people of support staff from the Revenue Department (Head office). The questionnaire measures satisfaction with motivating factors and happiness at work. Data were analyzed by statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypothesis was tested using t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression.

The results of the research can be summarized as follows.

1.) The overall level of satisfaction with the motivating factor in the work of support staff from the Revenue Department (Head office) was at the highest level of satisfaction. with an average score of 4.24. The aspect with the highest average score was Responsibility and the aspect with the lowest average score was Salary and

2.) The overall level of happiness in the work of personnel of support staff was at the highest level of satisfaction. The aspect with the highest average score was good morals and the aspect with the lowest average score was good financial health

3.) Support staff who have different personal factors in terms of service years. Satisfaction with the motivating factors for recognition are different.

4.) Support staff who have different personal factors regarding the level of education. happy to work the good family is different.

5.) Satisfaction with the motivating factor for work is in the same direction. with the happiness in the performance of support staff from the Revenue Department (Head office), in terms of job achievement, recognition, job characteristics, job advancement, salary and benefits.

Keywords : Satisfaction with motivating factors for work; Happiness in work; Support staff from the Revenue Department (Head office)

บทนำ

ความสุขของบุคคลมีหลายแบบตั้งแต่เราเป็นเด็กจนโต ในช่วงเวลาที่เติบโตแล้ว การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต โดยหนึ่งในสามของเวลาในชีวิตคือเวลาในการทำงาน หากบุคคลได้อยู่กับสิ่งที่ตนพอใจก็จะช่วยทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีและมีความสุขในการทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร, 2551) เมื่อมีความสุขในการทำงานบุคคลนั้นจะรู้สึกสนุกสนานในการทำงาน รู้สึกผูกพันกับองค์กร และทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ส่งผลให้ผลองค์กรนั้นประสบผลสำเร็จได้มากขึ้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและใส่ใจกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

อนึ่ง ปัจจุบันนี้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรต่างต้องปรับตัวเพื่อให้ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน บุคลากรคือกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรควรตระหนัก เป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์หนึ่งเป้าหมายที่มีความสำคัญ คือ การรักษาบุคลากรไว้ คือ รักษา

ไว้ให้อยู่กับเรา โดยการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงาน เบญจวรรณ บุญสุข (2559 หน้า 4) รวมถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรยังมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวม จะเห็นว่าในปัจจุบันคนทำงานจะประสบปัญหาไม่มีความสุขในการทำงาน หรืออาจรุนแรงไปถึงภาวะซึมเศร้าจากการทำงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพการทำงานลดลง การลาออกหรือเปลี่ยนงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร กรมสรรพากรเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีทรัพยากรหลักในการขับเคลื่อนองค์กรคือทรัพยากรบุคคล ทำให้กรมสรรพากรต้องให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรควรเรียนรู้สิ่งๆที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อรักษาบุคลากรคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและความสุขในการปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและความสุขในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการบริหารบุคลากรอย่างเหมาะสมในอนาคตต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) (Two-Factor Theory)

ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งที่จูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงาน องค์กรประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานบุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย ปัจจัย 6 ด้าน คือ 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน 1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถ 1.4 ลักษณะงานที่ทำ 1.5 โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว และ 1.6 ความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งหมด 10 ด้าน คือ 2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น 2.6 ค่าตอบแทน 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน 2.8 ชีวิตส่วนตัว 2.9 สภาพการทำงาน และ 2.10 ตำแหน่งงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน (Happy Workplace) (สสส.) โดยประกอบด้วย ความสุขพื้นฐานแปดประการที่สมดุลกับชีวิต (Happy 8) ดังนี้

1.ด้านสุขภาพกายและใจดี (Happy Body) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ เพราะมีความเชื่อว่าถ้ามนุษย์มีสุขภาพร่างกาย ที่แข็งแรงก็จะมีจิตใจที่ดี พร้อมทั้งรับมือกับปัญหาที่จะเข้ามาได้เป็นอย่างดี

2.ด้านมีน้ำใจดี (Happy Heart) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน เนื่องจากมีความเชื่อว่าความสุขที่แท้จริงคือการเป็นผู้ให้

3.ด้านสุขภาพเงินดี (Happy Money) มีเงิน รู้จักเก็บรู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ ปลูกฝังนิสัยอดออม ประหยัด รู้จักวิธีใช้เงิน ไม่ใช่สุรุ่ยสุร่าย ใช้จ่ายแต่เท่าที่จำเป็น ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง

4.ด้านผ่อนคลายดี (Happy Relax) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต เพราะเชื่อว่าการทำงาน หากไม่รู้จักรักษาการผ่อนคลายให้กับตนเอง จะทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดความเครียด อันส่งผลกระทบต่อหน้าที่การทำงาน

5.ด้านใฝ่รู้ดี (Happy Brain) มีการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานเพราะเชื่อว่าถ้าเราทุกคนแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ก็จะเป็นอย่างหนึ่งแรงผลักดัน ช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้นด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ

6.ด้านมีศีลธรรมดี (Happy Soul) มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต เพราะเชื่อว่าหลักธรรมคำสอนของศาสนาเป็นสิ่งที่จะช่วยการดำเนินชีวิตของทุกคนให้ดำเนินไปในเส้นทางที่ดีได้ ทำให้ทุกคนมีสติ มีสมาธิในการทำงานสามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามาได้ ยึดหลักสัจจะสนุนให้เป็นคนดี คิดดี ทำดี และมีความศรัทธาในคุณงามความดีทั้งปวง

7.ด้านครอบครัวดี (Happy Family) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ปลูกฝังนิสัยรักครอบครัว เพื่อนำไปเป็นหลักการใช้ชีวิตให้รู้จักความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในความดีงาม จึงจะเกิดเป็นคนดี ในสังคม

8. ด้านสังคมดี (Happy Society) มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี เพราะเชื่อว่าการทำงานที่ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีภายในสังคมหรือชุมชน ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดี ทำให้ผู้อยู่อาศัย มีความรัก ความปรองดอง สามัคคีต่อกัน พร้อมร่วมแรงร่วมใจช่วยกันพัฒนาชุมชนให้มีชีวิตการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกำหนดขอบเขตประชากร คือข้าราชการตำแหน่งบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน

กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำนวน 447 คน การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน แต่เพื่อความเหมาะสมผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนของกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนของกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) โดยในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราประเมินแบบของลิเคอร์ท (Likert scale) เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) จนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล ต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและความสุขในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ เพื่อทำนายหาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และความสุขในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 - 35,000 บาท และระยะเวลาปฏิบัติงานราชการระหว่าง 5 - 14 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรหน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัย มุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อยู่ ในระดับสูงที่สุด โดยด้านความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านที่มีคะแนน เฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสนับสนุนกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยด้านมีศีลธรรม ดี มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสุขภาพเงินดี

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านครอบครัวดีแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประสบความสำเร็จใน

หน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.846 + (0.208 \times \text{ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน}) + (0.106 \times \text{ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ}) + (0.168 \times \text{ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ}) + (0.221 \times \text{ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน}) + (0.267 \times \text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ})$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.909 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 82.7

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริยะ คำฟู (2558 หน้า 114) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ส่วนบุคคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีอายุ/สถานภาพ/ระดับการศึกษา หรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า บุคลากรมีอายุ/สถานภาพ/ระดับการศึกษา หรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนาฏ นิลเขาปิบ (2553 หน้า 76) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผลการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทรัตน์ อู่ยประเสริฐ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานบริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด จากการเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะ

ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชุนาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของนฤมล แสงผล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานต่างๆ กับความสุขในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้น มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจเหล่านี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ของสสส. ภัทรดนัย ฉลองบุญ (2561 หน้า 596-597) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขจากความรู้สึกและประสบการณ์การทำงานกับองค์กร (การงานดี) มีตัวชี้วัด 15 ประการ ได้แก่ การมีความสุขกับสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร การได้รับความดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากองค์กร ความพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงานพระราชบัญญัติหรือระเบียบต่างๆ การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปรับ

ขึ้นค่าจ้างด้วยความเหมาะสม การมีอาชีพที่มั่นคง การได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับความ
เสี่ยงอันอาจเกิดจากการทำงาน การมีโอกาสนในการพัฒนาต่อยอดการศึกษาและกลับมา
พัฒนาหน่วยงาน หรือองค์กรความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมใน
ข้อเสนอแนะกับหัวหน้างาน หรือนายจ้าง การได้รับค่าตอบแทนถูกต้องและตรงตาม
เวลา การทำงานอย่างมีความสุข การมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กรและ
การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการบริหารบุคลากรอย่าง
เหมาะสมในอนาคต เพื่อให้บุคลากรในกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและ
ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและ
ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน กรมสรรพากร (ส่วนกลาง)
พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่า
น้อยที่สุด และความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพเงินดียังมีค่าน้อยที่สุด ทาง
กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อเพิ่มระดับความพึง
พอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
เช่น ปัจจัยค้ำจุนตัวอื่น และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน
กรมสรรพากร (ส่วนกลาง) เท่านั้น ดังนั้นควรขยายขอบเขตประชากรให้ครอบคลุมมาก
ยิ่งขึ้น เช่น บุคลากรหน่วยงานสนับสนุนที่ปฏิบัติในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร และสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ส่วนภูมิภาค (ต่างจังหวัด) ว่ามีความแตกต่างจากการศึกษาในกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) อย่างไร

3. การวิจัยครั้งนี้เพียงแบบสอบถามปลายปิดอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายความเห็นและให้ข้อเสนอแนะ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). รายงานประจำปี 2563. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง

นุรป่าชียะห์ ภูนา. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นุชนาฏ นิลเขาปีบ (2553). ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทรัตน์ อู่ประเสริฐ. (2552). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤมล แสงวงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World, 2 (มีนาคม-เมษายน): 24-25.

ภัทรคนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ 6 ฉบับพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์: 596-597

วิริยะ คำฟู (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอาชีวศึกษา)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ข้อมูล ณ วันที่ 31 มิถุนายน 2565.