

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

The Job Satisfaction of the Employees of Bangkok Area Revenue Office 5

เอกอังกณ อูปถัมภ์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Ekangkana Aupphum
Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 130 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ และพนักงานราชการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท และมีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า และผลการวิจัยยังพบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.5883) และ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.8421) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ไม่ต่างกัน
 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
 ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 พบว่าตัวแปรอิสระ ที่ 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์
 ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการ
 ทำงานได้ร้อยละ 78.6 โดยภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 จากผลการวิเคราะห์แต่ละตัวแปรจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) สามารถเรียงลำดับ
 จากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรกคือความสำเร็จในงาน ต่อมาคือด้านความรักในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และ
 อันดับสุดท้าย ด้านการติดต่อสัมพันธ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน; บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

Abstract

Research on the job satisfaction of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 5 has the objective of satisfaction in the work of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 5 samples used in this research are 130 personnel in the Bangkok Area Revenue Office 5, consisting of civil servants and government employees. Using a simple random sampling method (Simple Random Sampling) is a quantitative.

The results showed that most of the samples were female, aged between 41-50 years, with single/widowed/divorce status, graduated with a bachelor's degree, earning a monthly income of 15,000 - 25,000 baht and a working period of 5 years or lower. And the research results also found that personnel factors affect happiness at work and job satisfaction. Overall, most of them were at a high level ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.5883) and ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.8421) respectively.

The hypothesis test result found that 1) personal factors such as gender, status, education level are different, making the job satisfaction of personnel in the Bangkok Revenue Office 5 different statistically significant at 0.05 in terms of age, monthly income and duration of work. Causing the job satisfaction of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 5 is no different
 2) The results of the analysis of factors affecting work happiness affect

Keywords: job satisfaction; personnel in the Bangkok Area Revenue Office 5

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน นโยบายภาครัฐเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนและการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยบทบาทของภาครัฐที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ และนโยบายที่สนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เป็นส่วนช่วยในการวางโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ดีและส่งผลให้ระบบการจัดสรรทรัพยากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาองค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนที่สำคัญในการบริหารงานองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของตน ด้านการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะสอดคล้องตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ตลอดจนมีคุณลักษณะที่ดีพึงประสงค์ มีทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุดต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ความปรารถนาในด้านจิตใจ ต้องการสร้างขวัญกำลังใจ และต้องการความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นใจกลางส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพกับงาน (สมคิด บางโม, 2545)

กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดอยู่ภายใต้ความดูแลของกระทรวงการคลัง เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 มีหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ รวมไปถึงภาษีเงินได้ปิโตรเลียมและภาษีมรดก มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการรายได้เข้าสู่ภาครัฐ เป็นหน่วยงานหลักของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากรอันเป็นรายได้ที่จะนำมาเพื่อบริหารและพัฒนาประเทศ ดังนั้น บุคลากรของสรรพากร ย่อมมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งการสร้างแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับบุคลากรของหน่วยงานเป็นสำคัญ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามกรอบพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๗๒ บัญญัติว่า ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความดีงามปลูกฝังขึ้นในจิตใจ กตัญญู ขยัน ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และสร้างความเชื่อมั่น ความเข้มแข็ง ต่อการปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติต่อภาครัฐ จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 เพื่อนำผลการศึกษาไปส่งเสริมและพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ให้เพิ่มสูงขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องตามของยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่จัดทำไว้ในปี 2563-2565 (D2DRIVE) ในส่วนของ E-Efficiency – การยกระดับประสิทธิภาพของคนและงาน โดยการสร้างคนเก่ง คนดี และมีความสุขรวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ การปรับปรุงระบบงาน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จำแนกตาม การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ

สมมุติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 179 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ และพนักงานราชการ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง จากสูตรคำนวณตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 123.66 คน อย่างน้อยใช้ 124 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 130 ตัวอย่าง

2. ขอบด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

- ตัวแปรอิสระ คือ

ก) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เช่น การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น

- ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

3. ขอบเขตพื้นที่: พื้นที่วิจัยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

4. ขอบเขตระยะเวลา: ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ มกราคม 2566 ถึง มีนาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร ใช้ประกอบพิจารณาดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

2. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ซึ่งจะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไป เป็นแนวทางพัฒนาปัจจัยแรงจูงใจในการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

Hettler (อ้างถึงใน ประพนอม รอดคำดี, 2538 : 2) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบรวมทั้งความรู้สึกดีต่อการทำงานนั้นๆ เป็นความสุขสมบูรณ์ในหน้าที่

Diener (อ้างถึงในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547 : 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่บุคลากรมีความชื่นชอบ และมีความสุขกับเนื้องานหลักที่กำลังจัดทำ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้รู้สึกมีความสุข รู้สึกถึงประโยชน์เมื่อได้ปฏิบัติงาน และเมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ ก็จะมีทัศนคติที่ดีจากประสบการณ์ของการทำงาน

Warr (อ้างถึงในพรธรรณีภา สืบสุข, 2548 : 34) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกซึ่งเกิดจากภายใต้ความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึก รื่นรมย์ทางใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน เกิดความพอใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน และเกิดความใส่ใจหรือฝึกฝนต่องานที่ได้ปฏิบัติ โดยสามารถอธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกเบิกบานใจ พอดีใจเมื่อได้ปฏิบัติงานโดยความรู้สึกดังกล่าว สามารถทำให้เกิดการแรงผลักดันต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับไม่ทำให้เกิดความหนักใจหรือท้อใจเมื่อได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกสำราญใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน รู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงาน รู้สึกชอบ เต็มใจ และมีความสุขในทางที่ดีเมื่อได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกที่ขมขื่น มีใจฝึกฝน ขยัน อดทน คล่องแคล่ว มีไฟและมีพลังเมื่อได้ปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตชนันแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

พิชญา หอมหวลและธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมรู้สึกพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งยังพบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ประเภทสายงาน ระดับการศึกษา รายรับต่อเดือนและอายุการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ต่างกัน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และในด้านความประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้แจกแบบสอบถามให้แก่ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 5 จำนวน 130 ชุด ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึง มีนาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 5 โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ต่างกัน ใช้สถิติ t-test

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ต่างกัน ใช้สถิติ One way ANOVA

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ใช้สถิติ Multiple Regression Analysis – MRA

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาวินิจฉัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีบุคลากร ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 94.62 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 รองลงมาคือช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 74.62 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.38 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 รายได้ต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.38 รองลงมาคือช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี – 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี – 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป จำนวน

13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี – 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี – 15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์รองลงมาคือ ด้านความรักในงาน ตามลำดับ และระดับความเห็นมาก คือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านความสำเร็จในงาน ตามลำดับ

การติดต่อสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรกันเอง รองลงมาคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานรับฟังให้คำปรึกษาท่านได้ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน ท่านและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ตามลำดับ ระดับความเห็นมาก คือ ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดระหว่างเพื่อนร่วมงานได้

ความรักในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จ รองลงมาคือ ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ และท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำปัจจุบัน ตามลำดับ ระดับความเห็นมาก คือ ท่านมีความรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ และท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน ตามลำดับ

ความสำเร็จในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกชีวิตมีคุณค่าจากงานที่ท่านทำ รองลงมาคือ ท่านทำงานที่ท่านทำสำเร็จ ท่านได้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ท่านได้ผลลัพธ์จากการทำงานดีตามต้องการ ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

การเป็นที่ยอมรับ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากอันดับแรก คือ การแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ท่านได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน หัวหน้างานให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในผลงานที่ออกมาดี ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกยินดีเต็มใจทำงาน รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำน่าสนใจ ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ และท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท และมีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า
2. จากการศึกษาพบว่าระดับความความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา สัตยธรรม (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัทฯ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของนฤมล แสงผล (2554) และจากการเปรียบเทียบ ในส่วนของการศึกษาที่พบว่าบุคลากรที่มีเพศ และสถานภาพ ต่างกัน มีความพึงพอใจ

ในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล แสงผล (2554) แต่ในส่วนของคุณภาพที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ซึ่งได้ศึกษาพบว่า สถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จำแนกตาม การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรกคือความสำเร็จในงาน ต่อมาคือด้านความรักในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และอันดับสุดท้าย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ โดยในด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญา หอมหวลและธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคุณภาพภาครัฐ ต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพิจารณาปรับเงินเดือน ให้สอดคล้องกับผลงานที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานสำเร็จและสอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร เนื่องจากความสำเร็จในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับแรก ซึ่งหากการปรับเงินเดือนนั้น มีความเหมาะสมจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป
2. ควรมีการจัดกิจกรรมให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน รวมถึงมีกิจกรรมที่ให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานในหน้าที่ของบุคลากรนั้นทำให้เกิดคุณค่า
3. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ และมีการให้รางวัล ยกย่องชมเชยแก่ผู้ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นฤมล แสงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทรัตน์ อู่ประเสริฐ. (2552). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เพ็ชท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นายพิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย). การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

พิชญา หอมหวลและธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Yamane, T. (1973). Statistics and introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper & Row.

กรมสรรพากร. 2566. “ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร”, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.rd.go.th/272.html>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566].

ความพึงพอใจในการทำงาน. 2563. “ความพึงพอใจในการทำงาน”, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/job-satisfaction.htm>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566].

บุญมั่ง ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.