

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง  
Factors Affecting Personnel's Job Satisfaction Central Administration  
Revenue Department

ญาณิศา บัวแย้ม<sup>1</sup> และเกษม สวัสดิ์<sup>2</sup>  
Yanisa Buayaem<sup>1</sup> & Kasem Swasdee<sup>2</sup>  
E-mail: 6314154199@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง เฉลี่ยโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และ 3) ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง จำนวน 350 คน โดยใช้การสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ด้วยวิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ Independent Samples Test (t-test), One - way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.23 (S.D. เท่ากับ 2.521) และจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยค่าจ้างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.88 ถึง 6.70 (ค่า S.D. เท่ากับ 2.520 ถึง 2.836) ด้านค่าตอบแทน มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่าด้านอื่น ส่วนด้านสถานะของอาชีพมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น 3) ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุดในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีค่า Correlation ระหว่าง 0.915 ถึง 0.938

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยค่าจ้าง, กรมสรรพากร

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240  
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng  
University, Bangkok 10240

<sup>2</sup> อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร  
10240 Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Bangkok  
To Whom correspondence should be addressed. e-mail: kasem250088@gmail.com

### Abstract

Objectives to study were 1) Personnel's Job Satisfaction Central Administration Revenue Department overall average and classified by individual factors 2) The level of importance of Maintenance Factor Affecting Personnel's Job Satisfaction Central Administration Revenue Department and 3) Factors Affecting Personnel's Job Satisfaction Central Administration Revenue Department. The sample used in the research were personnel of the Central Administration Revenue Department. A total of 350 people were randomly selected regardless of non-probability sampling by accidental sampling. The research instrument a questionnaire. statistics used in data analysis were percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypothesis testing was performed using an Independent Sample Test (T-test), One-way ANOVA and Partial Correlation. The research results revealed that 1) job satisfaction, the overall satisfaction level was quite high, the mean was 6.23 (S.D. was 2.521) and classified by personal factors, it was found that gender, age, education level, status, position level, duration of work and different monthly income resulted in different job satisfaction of personnel statistically significant at the .05 level. 2) Maintenance Factor were important at moderate to high levels. The mean is between 5.88 and 6.70 (S.D. value is 2.520 to 2.836) Working Environment the average score is lower than other areas and State Of The Profession the average score was higher than other areas.3) Maintenance Factor the relationship with the highest level of job satisfaction in the same direction (positive) was statistically significant at the .05 level with a correlation between 0.915 and 0.938.

**Keywords:** Job Satisfaction, Maintenance Factor, The Revenue Department

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัจจัยหลักขององค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน คือการพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ อาจถือได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร โดยการบริหารงาน จึงต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) (peter f. drucker., 1954) [1] องค์กรจึงถือเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน และในการบริหารองค์กรนั้นล้วนมีจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาทั้งตัวบุคลากรและกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในงาน เพราะการที่องค์กรจะเติบโตและเจริญก้าวหน้าได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ มีความร่วมมือและเสียสละในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ เพื่อจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนผู้บริหารระดับสูงสามารถเข้าถึง เข้าใจ และมีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และมีความปรารถนาที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรวางไว้ พร้อมทั้งมุ่งรักษาผลประโยชน์และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร (William G. Ouchl., 1981) [2] ดังนั้น การทำงานของบุคลากรในองค์กร จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น (Gazizoglu and Tansel, 2006) [3] นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง และส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นให้ประสบความสำเร็จและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยมีคำถามวิจัยว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง อยู่ในระดับใด ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ และด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการบริหารจัดการ ปรับปรุงการบริหารงาน การวางแผนพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสม ให้เป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อที่จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจและรักในงานที่ทำ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลางเฉลี่ยโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะของอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 2,227 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2566) [4] และใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 350 คน
2. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) โดยจำแนกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีขอบเขตเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง ประชากรที่แบ่งตามปัจจัยต่างๆ ที่มีลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคล เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณทางประชากรศาสตร์ มักอาศัยจำนวนประชากรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย (Kotler, P., 1997) [5] ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานดีทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน ความเป็นธรรม มนุษย์สัมพันธ์ มีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดีมีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน (French, 1959 อ้างอิงจาก ยงยุทธ เกษสาคร, 2544) [6] ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจในการ

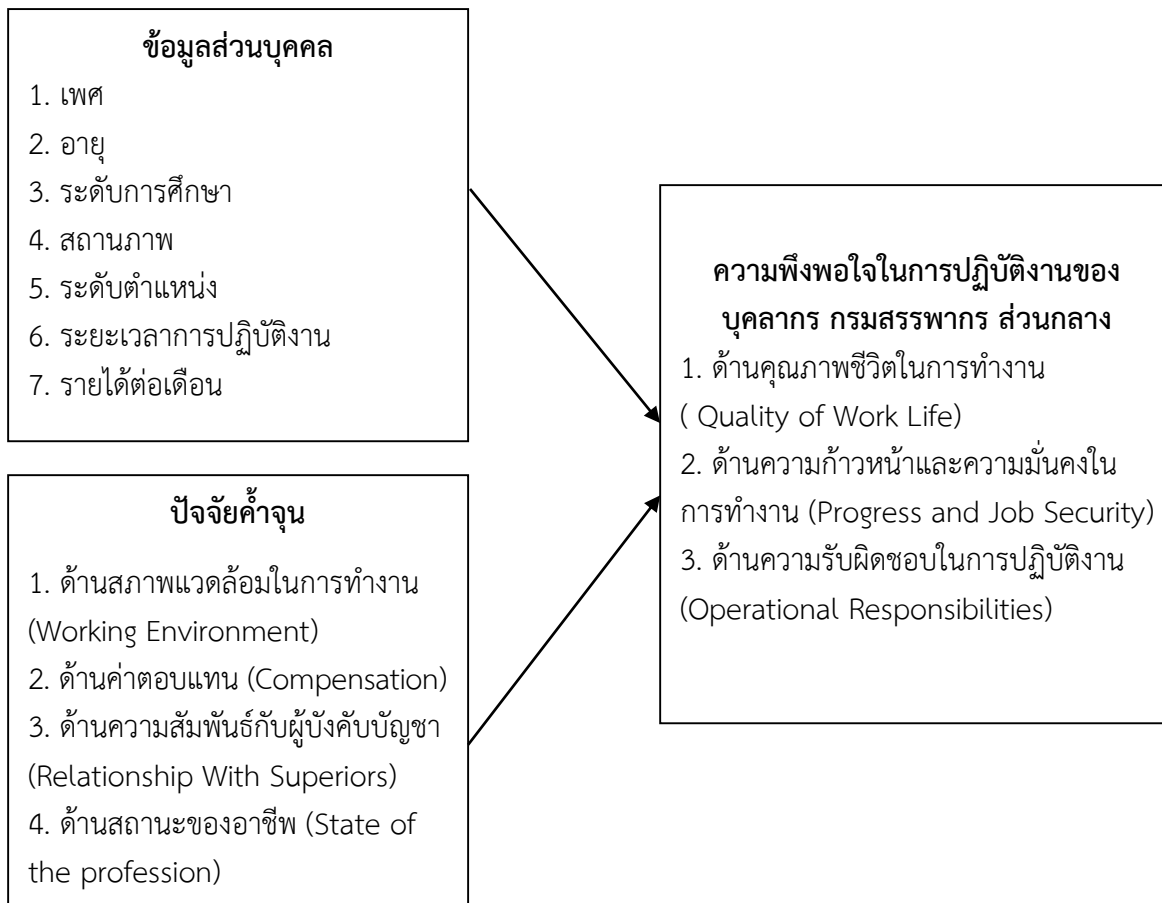
ทำงานของบุคคล ซึ่งถ้ามีปัจจัยค่าจูนในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยภายนอกที่มาจากตัวบุคคล (สมยศ นาวิการ, 2546) [7] ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน โดยในองค์กรมีบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร (Jones อ้างใน ชูติมา มาลัย, 2538) [8] ด้านค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ โดยมีการขึ้นค่าตอบแทนและมีสวัสดิการต่างๆ ที่ดี ตามระเบียบ กฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเป็นธรรม และค่าตอบแทนอาจจะใกล้เคียงกันกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน เพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ (George Milkovich, Jerry Newman, 2004) [9] ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship With Superiors) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษา และคำแนะนำของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ตลอดเมื่อพบเจอปัญหา โดยมีการสั่งงานและอธิบายงานอย่างชัดเจน ตลอดจนผู้ที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้ให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จสมบูรณ์ (Wayne and Green, 1993) [10] ด้านสถานะของอาชีพ (State of the profession) หมายถึง องค์กรประกอบที่ทำให้บุคคลรู้สึกต้องงานหรือองค์กรที่ทำอยู่ เช่นงานที่ทำอยู่เป็นเกียรติในสังคม ความภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรขององค์กรนี้ทั้งตัวบุคคลและคร่ำครวปเป็นต้น (Ginzberg, 1966 ) [11] ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง เป็นคุณลักษณะหรือความรู้สึกการทำงานของแต่ละบุคคลที่ได้จากองค์กรด้วยการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกันภายในองค์กร รวมถึงความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จะทำให้จัดการเวลาของการทำงานได้เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการปัญหาเกิดเกี่ยวกับสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ (Bruce, W. M., & Blackburn, J. W., 1992) [12] ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Progress and Job Security) หมายถึง การได้รับโอกาสต่างๆ การสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงาน โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้งานมากขึ้น การศึกษาต่อ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความชำนาญ ความเหมาะสมกับหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถลดความเสี่ยงต่างๆ ต่อตัวบุคลากรเอง (Seibert, S. E., Crant, J. M., & Kraimer, M. L., 1999) [13] ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Operational Responsibilities) หมายถึง การปฏิบัติตนในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนเสร็จทันเวลาที่กำหนด และเกิดความสุขในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Cattell, 1905) [14]

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(Kotlor, 2013) [15] กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการตลาด โดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว รายได้อาชีพ ระดับการศึกษา ศาสนา และเชื้อชาติ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) [16] ได้กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะที่สำคัญ และเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีลักษณะในทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน ดังนั้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน เพราะแต่ละปัจจัยจะส่งผลของพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป (Steers, 1991) [17] ได้กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงมีความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึก

สนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออก และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ความหมายในแนวทางที่สอง คือ ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล ที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลนั้นได้รับคาดหวังใน (Yoder, 1958) [18] ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ (Tan Teck-Hong and Waheed Amna, 2011) [19] ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของ HERZBERG-ทฤษฎี สุขอนามัย และความพึงพอใจในภาคการค้าปลีกของมาเลเซีย: การสื่อถึงผลของความรัก และของเงิน ได้กล่าวถึงข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยของ Herzberg ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนซึ่งแยกออกเป็นสองมิติที่แตกต่างกันนั้น มีความแตกต่างกัน ในมุมมองของการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่แท้จริงที่จูงใจให้พนักงานทำงาน และส่งผลในด้านของความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน (Herzberg, F. & Other., 1966) [20] ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ 1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไป ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี 4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ 5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน 7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข 8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ 9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (google form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน Tangkhunsombat, 2021) [21] ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 338.96 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability) ด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) [22] โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง เฉลี่ยโดยรวมและจำแนกตามประชากรศาสตร์ เป็นการ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเชิงส่วน (Partial Correlation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ Correlation Coefficient (r) เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 ซึ่งหากมีค่าใกล้ -1.0 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ต่างกันอย่างมาก หากมีค่าใกล้ +1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันโดยตรงอย่างมาก และหากมีค่าเป็น 0 นั้นหมายความว่า ตัวแปรทั้งสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ สถิติการทดสอบด้วยสมการที่ Independent Samples Test (t-test) การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ สถิติการทดสอบด้วยการวัดค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คือปฏิเสธสมมติฐานว่างเมื่อค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำให้ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (PostHoc Analysis) ด้วยวิธีสถิติ Games-Howell และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร คือ สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คือปฏิเสธสมมติฐานว่างเมื่อค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

**การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง สรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์พิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ด้านอายุ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง กลุ่มตัวอย่างอายุ 51 ปี ขึ้นไป ปี จำนวน 35 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูง อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 150 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูง และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 150 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยปานกลาง ด้านระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่า



ปริญญาตรี จำนวน 18 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูง และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 279 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยปานกลาง ด้านสถานภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพหม้าย/หย่า จำนวน 3 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 58 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูง และสถานภาพโสด จำนวน 289 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูง ด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 39 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูง รองลงมา ระดับตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 198 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูง และระดับตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน 113 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยปานกลาง ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 16 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก ระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 33 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 9 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูง ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 91 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูง และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 201 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยปานกลาง และด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 28 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 44 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูง และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 273 คน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยปานกลาง

**การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาระดับความสำคัญปัจจัยค้ำจุนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ความสำคัญปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์พิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญค่อนข้างสูง รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญค่อนข้างสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญค่อนข้างสูง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปานกลาง

**การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ กับตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) โดยมีค่าระหว่าง 0.915 ถึง 0.938

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ



และระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่าง จากระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่าง จากระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างจากระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 7** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Games-Howell พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป กลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างจากรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างจากรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างจากรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 8** ปัจจัยตำแหน่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 9** ปัจจัยตำแหน่งด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน ค่าตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 10** ปัจจัยตำแหน่งด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนได้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อที่ 11** ปัจจัยตำแหน่งด้านสถานะของอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน สถานะของอาชีพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เฉลี่ยโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจเป็นผล

ของความต้องการหรือความคาดหวังของแต่ละบุคคล เพื่อจะทำให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ตลอดจนทำให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของศิริพร เลิศปาน (2561) [23] เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) จากกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ผลการวิจัย พบว่า ความรับผิดชอบในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (ราชเทวี)

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2** ระดับความสำคัญปัจจัยคำจูนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ความสำคัญปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุปราณี กำแหงหาญ (2562) [24] ปัจจัยและความพึงพอใจในงานกรณีศึกษา กรมบัญชีกลางส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรกรมบัญชีกลางส่วนกลาง

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 3** พบว่า เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปรอิสระ คือปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ กับตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) ในระดับความสัมพันธ์สูงสุด โดยมีค่าระหว่าง 0.915 ถึง 0.938 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของจตุพงษ์ สีนะธรรม (2562) [25] ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครในระดับมากที่สุด

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศก็เปลี่ยนไป ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงอาจจะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่อายุน้อยยังเป็นลูกจ้างไม่ใช่ข้าราชการ จึงส่งผลให้มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 3** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีวิถีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวัน และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไปด้วย

**อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมสรรพากร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกสถานภาพ



## ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าหากผู้บริหารและหัวหน้าแต่ละส่วนให้ความสำคัญในการบริหารงานที่เหมาะสมโดยการแบ่งงานที่รับมอบหมายที่พอดีกับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อาจจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น และทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

## ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลางเท่านั้น ที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดของกรมสรรพากร และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากร

## เอกสารอ้างอิง

- [1] peter f. drucker. (1954). *The Practice of Management*. New York : Harper& Row,Publishers.
- [2] William G. Ouchl. (1981). *Theory Z: How American Management Can Meet the Japanese Challenge*. Mass: Addison-Wesley
- [3] Gazioğlu and Tansel. (2006). Job Satisfaction, Work Environment and Relations with Managers in Britain, miniograph, Department of Economics, Middle East Technical University, Ankara.
- [4] กรมสรรพากร. (2566). *กองบริหารทรัพยากรบุคคล*. สืบค้นจาก <http://rdsrv.rd.go.th/>
- [5] Kotler, P. (1997). *Marketing Management (9th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [6] ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : 3K BOOKNET 929-6719.
- [7] สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- [8] ชุติมา มาลัย. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติตนของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล เครือสมิติเวช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [9] George Milkovich, Jerry Newman. (2004). *Compensation McGraw-Hill*. International editions.
- [10] Wayne and Green. (1993). *The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior*.
- [11] Ginzberg. (1966). *The Development of Human Resources*. New York. McGraw-Hill.
- [12] Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing Job Satisfaction & Performance: A Guide for Human Resource Professionals*. Westport: Quorum Books.
- [13] Seibert, S. E., Crant, J. M., & Kraimer, M. L. (1999). *Proactive personality and career success*. Journal of Applied Psychology.

- [14] Cattell. (1905). *Theory of Fluid and Crystallized Intelligence: A Critical Experiment*. Journal of Educational Psychology.
- [15] Kotler. (2013) *Principle of Marketing*. 15th Edition, Prentice Hall.
- [16] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- [17] Steers. (1991). *Motivation and Work Behavior*. 2nd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- [18] Yoder. (1958). *Personnel principles and policies*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [19] Tan Teck-Hong & Amna Waheed. (2011). *Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: The mediating effect of love money*. Asian Academy of Management Journal.
- [20] Herzberg, F. & Other. (1966). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- [21] Tangkhunsombat. N. (2021). *Taro Yamane การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย*. Retrieved from <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane>.
- [22] บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และปกเจริญผล.
- [23] ศิริพร เลิศปาน. (2561). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [24] สุปราณี กำแหงหาญ. (2562). *ทฤษฎี 2 ปัจจัยและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา กรมบัญชีกลาง ส่วนกลาง*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [25] จตุพงษ์ ลีนะธรรม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.