

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2
JOB SATISFACTION OF THE CIVIL SERVANTS
IN THE REVENUE DEPARTMENT REGION 2

มัลลิกา ทับท่อม
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

MullikaTubtoom

E-mail :malilarr@gmail.com

Management,Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าที่ (t-test) การเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-37 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีอายุงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี และมีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านไม่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และผลการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุพบว่า ด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านทักษะในการบริหารจัดการ ด้านการสร้าง แรงจูงใจให้กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ; ความพึงพอใจ; หน่วยงานของรัฐ

ABSTRACT

The independent of this study has a purpose. To study the job satisfaction of civil servants in the Revenue Office Region 2, by studying personal factors of civil servants and satisfaction in the performance of civil servants in the Revenue Department Region 2.

The sample group used in the study was 200 government officials in the Revenue Department Region 2. The statistics used to analyze data consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the majority of respondents were female, aged between 31-37 years, with married status, with bachelor's degree, in the operating position, having worked less than or equal to 5 years, with income 15,001-20,000 bath per month. The hypothesis testing, it was found that differences there was no effect on job satisfaction of civil servants. In terms of the success in the job, The progress of work, Management skills, The incentives for co-workers. Affecting the job satisfaction of civil servants in the Revenue Department Region 2 office at the statistical significance level of 0.05

Key words: Motivation; satisfaction; government agencies

บทนำ

ปัจจัยหลักขององค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน คือการพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพอาจถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การบริหารงานจึงต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และ การบริหารจัดการ (Management) ดังนั้นผู้บริหารควรดูแลเอาใจใส่ และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการทำงานร่วมกันอาจประสบปัญหามากมาย เนื่องจากความรู้สึกความต้องการที่แตกต่างกัน และการทำงานของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกันออกไป สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และผลงานของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจุบันกระแสการสร้างการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรจนถึงการสร้างการมีส่วนร่วมในงานที่ทำ ทำให้เกิดความสุข ความพอใจในการทำงาน รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การกระตือรือร้น การเจริญเติบโตก้าวหน้า มีความสนุกกับงานที่ทำ ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน และถ้าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี ก็จะช่วยลดความตึงเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง จะส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานทั้งบุคคลภายในหน่วยงาน และบุคคลภายนอกหน่วยงาน หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้น อาจทำให้คุณภาพของงานลดลง รวมไปถึงการขาดลา มาสายขึ้นบ่อยครั้ง นอกจากนี้หน่วยงานต้องให้ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นการแสดงออกถึงประสิทธิภาพภายในองค์กร ประสิทธิภาพของผู้บริหารหน่วยงานเพื่อความมั่นคงยั่งยืน และได้เปรียบกับองค์กรอื่น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสรรพากรภาค 2 ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงการบริหารงาน การวางแผนพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อที่จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจและรักในงานที่ทำ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2

สมมุติฐานการวิจัย

ข้าราชการสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ข้าราชการสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 200 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังนี้ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ระดับตำแหน่งงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้านความพอใจในสิ่งที่เป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงานเชิงบวก ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 3.ระยะที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วันที่ 20-31 พฤษภาคม 2562 จำนวน 100 คน และวันที่ 1-30 มิถุนายน 2562 จำนวน 100 คน

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ในการทำให้ข้าราชการเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน
2. ผลการศึกษาทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และนำปัญหาอุปสรรคนั้นไป พัฒนาปรับปรุง และแก้ไของค์กรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
3. ผลการศึกษาทราบถึงความพึงพอใจและปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 เพื่อผลักดันให้ข้าราชการสามารถทำงานด้วยความสมัครใจได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผลการศึกษา สามารถนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากและก่อให้เกิดประสิทธิผล

5. เพื่อให้ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยพนักงานในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ได้กล่าวว่า 1) ความต้องการทางด้านกายภาพ หมายความว่า เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกที่มีมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นอย่างมาก อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น 2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หมายความว่า เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว และมีความรู้สึกอิสระ ไม่ต้องเป็นห่วงหรือกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกาย 3) ความต้องการทางสังคม หมายความว่า เป็นความต้องการที่มีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือแม้กระทั่งคนรัก เป็นต้น 4) ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากคนในสังคม หมายความว่า ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเอง ตนเองมีประโยชน์และมีคุณค่าและต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตนเอง ยอมรับในความรู้ความสามารถที่เรา มี 5) ความต้องการความสมหวังในชีวิต หมายความว่า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตที่ทุก ๆ คนมีปรารถนาอย่างได้ผลสำเร็จในสิ่งที่ตนเองได้คิด และตั้งความมุ่งมั่นหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนมีความมุ่งมั่นไว้แตกต่างกัน ซึ่งความต้องการนี้ เป็นความต้องการอยากให้ชีวิตตัวเอง บรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิตตามประสงค์ที่ตั้งไว้

ทฤษฎีปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Federick Herzberg) ได้กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 2) การได้รับการยอมรับ

(Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต(Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงานความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมายไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์เรือง สุขสำราญ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพาสमितพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานสรรพาสमितพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 45 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด 2) ข้าราชการสำนักงานสรรพาสमितพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากมีจำนวน 7 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการยอมรับ ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

3) ข้าราชการสำนักงานสรรพาสमितพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ข้าราชการสำนักงานสรรพาสमितพื้นที่ต้นสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จักรพงษ์ ทิพย์สุข (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอาคารรังวัดและทำแผนที่ กรมที่ดิน ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ อาคารรังวัดและแผนที่ กรมที่ดิน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านความสำเร็จในการทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสถานที่ตั้งองค์กร และด้านผลตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการอาคารรังวัดและทำแผนที่ กรมที่ดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พบว่า ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอายุราชการ ระดับตำแหน่ง (ซี) รายได้ และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของข้าราชการอาคารรังวัดและทำแผนที่ กรมที่ดิน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาจาก 2 ส่วน ดังนี้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการจัดทำแบบสอบถาม โดยใช้ฐานข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลในการออกแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำไว้เบื้องต้น เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 200 ชุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น บทความหนังสือ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระบบสืบค้นวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมด แปลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยจะหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาความแตกต่างด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ช่วงอายุระหว่าง 31-37 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และมีอัตราเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ข้อมูลความพึงพอใจการทำงานพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.84 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับภคกร เตียวตระกูล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้า

การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทร์เรือง สุขสำราญ (2551, บทคัดย่อ) ได้เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพาสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ข้าราชการสำนักงานสรรพาสามิตพื้นที่ต้นสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 31-37ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีอัตราเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเรือง สุขสำราญ (2551) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพาสยามิตพื้นที่ในสังกัด ภาคที่ 1

ความพึงพอใจในการทำงานของของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับจันทรเรือง สุขสำราญ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพาสยามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ทั้งในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก ทำให้เกิดผลดีกับผู้บริหารในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน เช่น การจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการบริหารงานให้กับข้าราชการรุ่นใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และควรมีการจัดสัมมนาเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานซึ่งกันและกันเพื่อเสริมสร้างความรักความผูกพันในตัวละครให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาการขาด ลา มาสาย หรือการลาออกของข้าราชการ

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความสำเร็จในงาน เช่น ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้ข้าราชการ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตัวเองในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การให้ออกความคิดเห็นในเรื่องของงาน รับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และเมื่อเกิดความสำเร็จขึ้นของผลงานนั้น ๆ ผู้บริหารควรให้คำชมเชย ยกย่องให้เกียรติ เอาใจใส่ดูแลพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสมโปร่งใสเป็นรูปธรรม มีการแจกแจงหลักเกณฑ์การประเมินผล และแจ้งผลการประเมินให้ข้าราชการทราบ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ในการปฏิบัติงานต่อไป

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจของผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านมีทักษะในการบริหารจัดการ และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ร่วมงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวกในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมจุดเด่นให้ดียิ่งขึ้น ส่วนจุดด้อยจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งการศึกษานี้ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนกำลังคนและพัฒนาตัวบุคลากรของสำนักงานสรรพากรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

- กิตติมา ปรีดีตุลล. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 11). ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชุมช่าง.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. ทัศนคติและความพอใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6) เอกสารการสอนประกอบชุดวิชาพฤติกรรมในองค์การ ชุดที่ 8-15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2539). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงษ์ ทรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บิสซิเนสคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภา.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543).มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร :ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร :ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2524). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทศาสตร์ศิลป์การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เสนาะ ตีเยาว์. (2544) หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B.B. (1993). The motivation to work. 2nd ed. New York :John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. (1954). Motivation and Personality. New York :Harper.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction :Application, assessment , causes, and consequences. London :SAGE.

งานวิจัย

- กิติมา สุรสุนธิ. (2528). เทคนิคการโน้มน้าวใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล. รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรณ์กักร์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทร์เรือง สุขสำราญ. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นุชนาฏ นิลเขาปิบ. (2553). ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นรา สมประสงค์. (2536). ความพึงพอใจในงานและการจูงใจบุคลากรในสถานศึกษาปฐมวัย. ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารสถานศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 4. นนทบุรี,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภัคกร เตียวตระกูล. (2551). ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารทหารไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภชัย สุทธสิริคุณ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิวัฒน์ มหาวัจน์. (2549). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิทยานิพนธ์

- จักรพงษ์ ทิพย์สุข. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอาคารรังวัดและทำแผนที่ กรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

อิชยา โสมมนัส. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ และความผูกพันองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มธุรกิจพลังงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากร. (2562). สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ D2RIVE ยกระดับการเก็บภาษีและบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็วและเป็นธรรม. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562, จาก

https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf

กรมสรรพากร. (2562). ประวัติการจัดตั้ง. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562, จาก

<http://www.rd.go.th/publish/282.0.html>