

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ระดับปฏิบัติการและชำนาญการ
ในสังกัดสรรพากรภาค 3

Factors Influencing State official : Practitioner Level and
Professional Level Work Happiness in Tax Advisory and
Audit Division , Regional Revenue office 3

สมสุข ทิวาสิริกุล

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Somsuk Tiwasirikul

E-mail : tiwasirikul@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ระดับปฏิบัติการและชำนาญการ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ t-test ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test หรือ One-way Analysis of Variance : One way ANOVA กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป และ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับตำแหน่งชำนาญการ มีประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร 11 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และ แรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน สำหรับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน , ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ , ด้านความรับผิดชอบ , ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แต่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ , ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุข ; ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ; สรรพากรภาค 3

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the factors of individual information of staff members, in the introduction and inspection of taxation department, that affects the level of contentment in their work performance 2) to study the factors of motivation of staff members', in the introduction and inspection of the taxation department, in their work performance.

The sample-set used in this research consists of staff from operational level and expertise level, in the introduction and inspection for the taxation department, in a total of 200 samples. Surveys were data collection tool adopted. Statistics utilized were frequencies, percentages, averages, and standard deviations. The hypotheses were tested using the t-Test and F-Test or One-Way ANOVA; and Multiple Regression Analysis.

The result of data analysis found that the majority of staff, in the introduction and inspection for taxation department, are females working in expertise level, age 36-45, single, graduated with a bachelor's degree and have more than 11 years of work experience in taxation inspection field, lives in the perimeter of Bangkok and has a monthly income of 30,001-35,000 baht. The test (of the hypothesis) found that the difference of personal factors

consisting of gender, position level, experience in the work field of taxation inspection, age, educational level, status, and monthly income has no influence on the level of contentment and motivation in their work performance. The same manner applies for credibility, career growth, and colleague relations. On the other hand, motivation in career achievement, nature of work (functional autonomy), responsibilities, policies and management, and work environment have influence on the level of contentment in their work performance.

Keywords: Factors that affects the level of contentment ; Tax introduction and inspection section ; Revenue Department 3

บทนำ

“ ความสุข ” เป็นหนึ่งในปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิต เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กรทุกคนปรารถนาที่จะมี ไม่ว่าจะเป็ในในแง่ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว หรือ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความสุข จะมีภาวะอารมณ์ทางบวกอยู่เสมอ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเราใช้เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการทำงาน เราจะใช้เวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของแต่ละวัน ในการใช้ชีวิตอยู่กับที่ทำงาน ซึ่งเปรียบเสมือนกับเป็นบ้านหลังที่สองของเรา การปฏิบัติงานแล้วเกิดความสุข หรือ มีความสุขในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักงานที่ปฏิบัติ รักองค์กร มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เต็มกำลังความสามารถของตน ส่งผลต่อความก้าวหน้าของตนเองและความยั่งยืนขององค์กรได้ หากในทางกลับกันแล้ว ถ้าหากงานที่ปฏิบัติ ไม่ก่อให้เกิดความสุขใด แล้ว เจ้าหน้าที่ย่อมเกิดความรู้สึกในด้านลบ รู้สึกไม่รักงานที่ตนเองจะต้องปฏิบัติ รู้สึกว่าตนเอง ไม่เหมาะสมกับองค์กร ก็จะเริ่มแสวงหาองค์กรอื่นที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองมากกว่า ทำให้เกิดการลาออก การโอน การย้าย ซึ่งจะทำให้องค์กร/หน่วยงานต้องสรรหาเจ้าหน้าที่ใหม่มาทดแทน มีการผลัดเปลี่ยนอยู่เสมอ ต้องใช้เวลาในการสรรหาทดแทน ต้องใช้เวลาในการสอนงาน ไม่มีความต่อเนื่องในการปฏิบัติ ส่งผลกระทบต่อองค์กรในที่สุด ทั้งนี้แล้ว ได้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 – 2563 ที่ได้กำหนดกรอบการบริหารภายใต้ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 – 2560 ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : รักษาเสถียรภาพทางรายภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ การลดต้นทุนในการปฏิบัติ

ทางภาษีและต้นทุนในการจัดเก็บภาษี และ การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบ ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีธรรมาภิบาลในองค์กร มีค่านิยม และ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และ มีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร
3. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิภาค และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ และ สภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. เป็นการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ จำนวน 526 คน (ข้อมูลจาก : กองบริหารทรัพยากรบุคคล ในระบบ Intranet ของกรมสรรพากร ช่วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2562) ในสังกัดสรรพากรภาค 3 ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 9 แห่ง คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 – 30

2. ได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ

2.1 ตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบไปด้วย

2.1.1 ตัวแปรด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ตัวแปรด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ด้านความสำเร็จในงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้าในงาน
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ และ
- ด้านสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ระดับปฏิบัติการและชำนาญการ ในสังกัดสรรพากรภาค 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำมาใช้ในการวางแผน และ พัฒนาเป็นรายกลุ่มบุคคลให้มีความสุขในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยจะได้เร่งส่งเสริมและพัฒนา สำหรับแรงจูงใจที่มีผลในเชิงบวก และ ปรับปรุงแก้ไข สำหรับแรงจูงใจที่มีผลในเชิงลบ ลดอัตราการโอนย้าย ลาออก และให้มีความสุขในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น
3. ผลการศึกษาสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคลากรองค์กร ในการพัฒนานโยบายขององค์กร รวมทั้งการส่งเสริมมาตรฐานในการดูแลบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความสุขในการปฏิบัติงานและมีความรักภักดีต่อองค์กร เพื่อนำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็น ลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมี การเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4. ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs) ดังนี้

4.1 ต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

4.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความ ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

4.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

4.5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็น ความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็น บุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก ทฤษฎีของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg and other.) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือ องค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย(Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล แสงผล (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 128 คน วิธีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (F-test), Least Significant Difference (LSD) และ Pearson Correlation Coefficient ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี อยู่ในสายงานวิชาการ และเป็นข้าราชการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความรักในงานความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ และการติดต่อสัมพันธ์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความรื่นรมย์ในงาน และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

สิรินทร แซ่นั่ว (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากร เชิงสร้างสรรค์ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน สุขภาพ และปัจจัยภายในองค์กร โดยทำการศึกษาจากบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรประเภท อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียง เพลง การออกแบบผลิตภัณฑ์ แฟชั่น และซอฟต์แวร์ จำนวน 6 องค์กร ประชากร จำนวน 218 ท่าน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 164 ชุด

คิดเป็นร้อยละ 75.23 และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวน 12 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพอยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วน สุขภาพอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับ ปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการ ได้ทำงานที่ตนเองรัก งานมีความอิสระและมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลางานที่ ยืดหยุ่น การได้ลาพักผ่อนติดต่อกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัย นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปดำเนินการด้วยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาชีอากร ซึ่งดำเนินการแจกโดยผ่านกลุ่มเพื่อนของผู้ศึกษาวิจัยที่สังกัดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 – 30 เป็นวิธีการสุ่มแบบสะดวก ในช่วงเดือนมิถุนายน 2562 และ ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ครบถ้วนทั้ง 200 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ เพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกชุดแบบสอบถามก่อนนำไปประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลชุดแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้เรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) จัดทำการลงรหัสสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ
 - 1.2 ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และ จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบการแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน คือ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

1. **การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1.1 เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ตำแหน่งชำนาญการ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร 11 ปี ขึ้นไป และ น้อยที่สุด มีประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร น้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี และ น้อยที่สุด ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และ น้อยที่สุด มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ น้อยที่สุด มีภูมิลำเนาในภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 35,000 บาท และ น้อยที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในช่วง 25,001 – 30,000 บาท

1.2 ระดับความคิดเห็นแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น เห็นด้วย มากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติมีจำนวนมากเกินไป เห็นด้วยมาก คือ งานของท่านมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก รongลงมา คือ ท่านมีส่วนรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ลำดับถัดมา คือ ลักษณะงานของท่านเป็นงานที่ทำท่าย เห็นด้วยปานกลาง คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่าน รongลงมา คือ ท่านสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนงานที่กำหนด ลำดับถัดมา คือ ผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจได้ให้ความแนะนำและพร้อมให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี และ ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย และ น้อยที่สุด ผลของการศึกษาไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

1.3 ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานมาก คือ ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกัน ระดับความสุขในการปฏิบัติงานปานกลาง คือ ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณค่า น่าสนใจ ลำดับถัดมา คือ ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ระดับความสุขในการปฏิบัติงาน น้อย คือ ท่านรู้สึกสบายใจ และ ไม่เคร่งเครียดในการปฏิบัติงาน และ ระดับความสุขในการปฏิบัติงานมากที่สุด และ น้อยที่สุด ผลของการศึกษาไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

2. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.1.1 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับตำแหน่ง และ ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความสุขในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.1.2 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนา มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ที่มีกลุ่มภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานใน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการ

บริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ และ ด้านสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 61.7

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมมุติฐานข้อที่ 1: เจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภาษีอากร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความสุขไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล แสงผล (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน กล่าวว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ภัทรดนัย ไต้ไธสง (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทู ดิสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 1-3 ปี ภาพรวมความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน คือ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน โดยมีผลกับความสุขในการทำงานภาพรวม

2. สมมุติฐานข้อที่ 2: แรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานใน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ และ ด้านสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงาน โดยทุกแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในแต่ละด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน , ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ , ด้านความรับผิดชอบ , ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ , ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล แสงผล

(2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงานการเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์ เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษา พบว่า ความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และ สภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ระดับปฏิบัติการและชำนาญการในสังกัดสรรพากรภาค 3 สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข และ ปรับปรุง ให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของกรมสรรพากร ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญในการพิจารณากำหนดปริมาณงานให้มีสอดคล้องความเหมาะสมต่อเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนกำกับดูแลฯ
2. ควรเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและความสนใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความสุข สนุกกับงานที่ตนได้รับมอบหมาย อันจะเป็นการลดอัตราการขอโอนย้าย การลาออก
3. ให้โอกาสในการปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพสูงเพื่อการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น พร้อมให้การสนับสนุนส่งเสริมในด้านการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สำเร็จตามเป้าประสงค์

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร กองบริการงานบุคคล โครงสร้างกรอบอัตรา ภาค 3 <http://rdsrv.rd.go.th/18943.0.html>
 ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร <http://rdsrv.rdsrv.rd.go.th/1479.0.html>

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

ประพนธ์ ผาสุกยี่ต. (2549). Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>, 20 เมษายน 2552.

พรรณนิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และ รสชงพร โกมลเสวิน. (2562). วิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 5) ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Boonchong Chawsithiwong (2550). Happy Workplace. วารสารพัฒนาสังคม. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนธันวาคม 2550 หน้า 61-93.