

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)
THE SATISFACTION OF OFFICERS IN WORKING UNDER
BANGKOK 5 LOCAL REVENUE OFFICES (RATCHATHEWI LOCAL)

นางสาวศิริพร เลิศปาน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Siriporn Lerdpan

E-mail : 6114993665@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.82 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการประเภทวิชาการ/ทั่วไป มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (ราชเทวี) ที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (ราชเทวี) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความ

รับผิดชอบในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (ราชเทวี) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study personal factors such as sex, age, status, degree of study, position, work experience and average monthly income that affected to Satisfaction of Officers In Working Under Bangkok 5 Local Revenue Offices (Ratchathewi Local). 2) to study motivating factors such as the success of the work, nature of work, respect, work responsibility, the progress of the job and income and benefits that related to Satisfaction of Officers In Working Under Bangkok 5 Local Revenue Offices (Ratchathewi Local). Non-experimental research. The sample group was 130 people of of Officers In Working Under Bangkok 5 Local Revenue Offices (Ratchathewi Local) The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach' s Alpha 0.82 The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The result of this study indicates that mostly female. They have a range of 40 - 49 years old, unmarried status, with a bachelor's degree. Be an academic / general government official at work 11 years or more with monthly income 10,001 - 20,000 baht. When considering the motivating factors individually, it was found motivation factors for the nature of work with the highest mean. The results of hypothesis testing showed that different gender and average monthly income effect on the satisfaction in performance of the officers in the Bangkok area revenue office (Ratchathewi). 0.05 In addition, motivating factors for job success , work responsibility, income and benefits and the advancement of work that correlate with job .Which had a relationship with at the statistical significance level of 0.05

บทนำ

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรโดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (กรภัทร์ เจริญสุข, 2552)

ความพึงพอใจของการบริหารงานภายในองค์กร คือ ความต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยพื้นฐานของการบริหารงานคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ ซึ่งคน

ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะคนเป็นทรัพยากรอันจะทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในองค์กรนั้นๆ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องทำนุบำรุงรักษาให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ธารรักษาให้ทรัพยากรบุคคลให้มีคุณค่าอยู่ได้เสมอ ต้องอาศัยการบริหารงานบุคคลซึ่งความพึงพอใจในงานมีบทบาท ในการบริหารงานบุคคล สามารถช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล การแก้ไขปัญหาในการทำงาน ของบุคคล การพัฒนาบุคคลตลอดจนการบำรุงรักษาบุคคลให้อยู่ในองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่ง ของพฤติกรรมศาสตร์ และเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ความพึงพอใจในงานของบุคคล ในองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลมี ความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคือ บุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญา ให้แก่งานอย่างเต็มที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสูงไปด้วย การสร้างขวัญกำลังใจและความพึง พอใจในการทำงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญของการทำอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการทำงานด้วยความ สมัครงใจของผู้ปฏิบัติงานเอง (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการ ทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตประชากร ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)
2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึงอายุ 50 ปีขึ้นไป
3. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มีจำนวนทั้งสิ้น 192 คน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) มีระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 130 คน
4. ขอบเขตของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)
5. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยมุ่งใจในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) เพื่อเสนอต่อผู้บริหารในการนำปัจจัยต่างๆ ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)
3. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยงานวิจัยของ อัจจิมา หอมระรื่น (2552) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ทักษะหรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกสำราญ กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และถ้าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง เขาจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหพยายามแต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยงานวิจัยของ ฌกานดา ธัญเจริญ (2558) ที่ได้อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่ง เป็นลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์โดยทั่วไปที่บ่งบอกถึงลักษณะส่วนบุคคล เมื่อบุคคลได้ประกอบอาชีพในระยะเวลาหนึ่งจนเกิดความผูกพันต่อองค์กร และได้รับตำแหน่งต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะโดยทั่วไปของบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อระดับของการรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากร ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณ นอกจากนั้นปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่นการรับรู้ ค่านิยม ทัศนคติ ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจ การมุ่งใจ หมายถึง แรงขับภายในตัวบุคคลแต่ละคน ที่กระตุ้นให้เขาแสดงพฤติกรรมออกมา (Schiffman, 2000) ดังนั้น การมุ่งใจจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง(Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่

เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ การที่องค์กรจะสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี องค์กรนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยและวิธีการบริหารต่างๆ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับงานวิจัยดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างในสมยศ นาวีกร, 2522) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนใน องค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคล ต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจใน งานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย สองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) อันได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการ ยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่เงินเดือน (Salary) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) เพศชาย และเพศหญิง ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราช เทวี) มีจำนวนทั้งสิ้น 192 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดขึ้น จำนวน 130 คน ซึ่งกลุ่ม ตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) เพศชายและเพศหญิง ช่วงอายุต่ำ กว่า 20 ปี จนถึงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีการจำแนก กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะสุ่มตามส่วนงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลสิ่งที่ต้องการศึกษาที่สร้างขึ้น จาก การศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปร ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะสำหรับเป็นแนวทางในการ พัฒนาแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non- Experimental Design) โดยการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน ลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) และส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.69 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีตำแหน่งข้าราชการประเภทวิชาการ/ทั่วไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 56.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านรายได้ และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศชายมากกว่าเพศหญิง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD เมื่อทำการทดสอบจับคู่ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 และได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมมากกว่า นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมมากกว่า นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

30,001 - 40,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมมากกว่า สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มากที่สุดเท่ากับ 2.960 ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มากที่สุดเท่ากับ 3.862 ด้านการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มากที่สุดเท่ากับ 4.131 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) มากที่สุดเท่ากับ 2.956 และด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)มากที่สุดเท่ากับ 5.689

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมารวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผลสำรวจเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) จำนวน 130 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 ,สถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.69 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีตำแหน่งข้าราชการประเภทวิชาการ/ทั่วไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 56.15 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านรายได้และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าเพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารี เพชรผุด (2530) อธิบายว่า องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ไม่ต่างกัน แสดงว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประภร (2555) ที่อธิบายว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านสุขภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน เพราะว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุที่มากหรือน้อย ต่างก็ต้องการสวัสดิการดังกล่าวที่เหมือนกัน สำหรับสวัสดิการด้านการศึกษาและสวัสดิการด้านนันทนาการ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่แตกต่างกัน เพราะพนักงานกลุ่มที่มีอายุน้อยหรือที่เพิ่งบรรจุ จะยังคงมีความต้องการในเรื่องของการศึกษาหรือทุนในการศึกษาต่อ และกิจกรรมนันทนาการที่เยอะกว่าคนที่มีอายุมากกว่า

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ไม่ต่างกัน แสดงว่าสถานภาพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานิศญา ศากยวงศ์, (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ทางหลวงที่ 8 (นครราชสีมา) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานะเงินเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ทางหลวงที่ 8 (นครราชสีมา) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ไม่ต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์, (2558) ที่อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานราชการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก เป็นองค์กรของรัฐ จึงมีการกำหนดระเบียบวิธีการของการให้สวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อสวัสดิการที่แตกต่างกันเพราะอยู่ในระดับพนักงานราชการเดียวกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ไม่ต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญาภา เครือมั่งคงภักดิ์, (2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ และการใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ไม่ต่างกัน แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินทิพย์ ศานตินานนท์ (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบ บัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในสำนักงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องระดับเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หากบริษัท สามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

3. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี)

3.1 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ เกษมสิน (2536) อธิบายไว้ว่า ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่า มีความต้องการความมั่นคงและความสำเร็จในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน

3.2 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำถือเป็นสิ่งดึงดูดใจอย่างหนึ่งของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของงาน หรือเป็นลักษณะงานที่สามารถทำได้โดยลำพังผู้เดียวหรือต้องทำเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงาน

3.3 ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslow (1970) กล่าวว่า ไม่ใช่แค่ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นแสดงความสนใจ ให้เกียรติเขา เขาจะรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกมีขวัญกำลังใจทำงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ได้สนใจเฉพาะเรื่องงานอย่างเดียว แต่สนใจไต่ถามชีวิตส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

3.4 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robbins (2007) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมี

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ (Responsibility)

3.5 ปัจจัยจุดด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2533) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องานหัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาหารห่วยใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

3.6 ปัจจัยจุดด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องระดับเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หากบริษัท สามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ที่มี เพศ ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยที่เพศชายมากกว่าเพศหญิง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ต่างกัน โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) โดยรวมมากกว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ในการทำงานให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของเจ้าหน้าที่เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

ปัจจัยจุดด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรปรับปรุงปัจจัยด้านความสำเร็จของงานโดยเน้น การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยในการช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยจุดด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรปรับปรุงปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยเน้นการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยในการช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยจุดด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรปรับปรุงปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการ

ทำงาน โดยเน้นปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยในการช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรปรับปรุงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเน้นการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยในการช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยจุดใจด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 (พื้นที่ราชเทวี) ควรปรับปรุงปัจจัยด้านความรายได้และสวัสดิการ โดยเน้นการกำหนดอัตราเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยในการช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขนาดขอบเขตทางด้านประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของผลงานวิจัยที่มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาทิเช่น ปัจจัยจุดใจ ได้แก่ ด้านการศึกษา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). กรมสรรพากร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <http://rdsrv.rd.go.th/>
- เกตุอัมพร ไชยนาพงษ์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน: กรณีอนันตราหัวหิน รีสอร์ทแอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- คณากร สุขคันธรักษ์. (2560). อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน. สาขาวิชาการจัดการ,หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณกานดา ธัญเจริญ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของบุคลากรกรมการbinพลเรือน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ดวงทิพย์ มากมุข. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,คณะบริหารธุรกิจ,กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.

Harrell, D.E. (1964). **The Sectional Origins of the Churches of Christ**. *Journal of Southern History*,
30(3), 18

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2007). **Fundamentals of Management (9th ed.)**. Upper Saddle
River, NJ : Pearson-Prentice Hall.