

ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

Happiness at Work of government officials and personnel in the
Bangkok Area Revenue Office in Bangkok

วิรัตน์ สกิดใจ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Virat Sakidjai

E-mail: W5302100214@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง จำนวน 127 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน; สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the happiness at work of government officials and personnel in the Bangkok Area Revenue Office in Bangkok. 2) to study the happiness at work of government officials and personnel the Bangkok Area Revenue Office in Bangkok by Personal factors.

The sample group was 127 people of government officials permanent employees and government employees under the Bangkok Area Revenue Office in Bangkok. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. 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.

The results of hypothesis testing showed that government officials and personnel in the Bangkok Area Revenue Office with different status caused different the happiness at work of government officials and personnel the Bangkok Area Revenue Office. And different gender age education level salary and duration of work did not caused different the happiness at work of government officials and personnel in the Bangkok Area Revenue Office.

Keywords: work happiness; the Bangkok Area Revenue Office

บทนำ

การทำงานอย่างมีความสุขนั้น เป็นสิ่งที่บุคลากรภายในสำนักงานนั้นปรารถนา หากได้ทำงานในสำนักงานที่รู้สึกมีความสุขจะช่วยให้เฟลิดเฟลินและสนุกสนาน ความรู้สึกที่ต้องมาทำงานในภาคบังคับจะหมดไป กลายเป็นการมาร่วมสนุกกับกิจกรรมต่างๆ ภายในสำนักงาน ณ ปัจจุบันประเทศไทย มีกระแสการทำงานในสำนักงานอย่างมีความสุข ได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานแล้วรู้สึกมีความสุข สามารถรับรู้ถึงความมั่นคงในการทำงาน การเจริญเติบโตหรือความก้าวหน้า มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างสนุกสนานกับงาน โดยมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งเอื้ออำนวยในการทำงานจะก่อให้เกิดความสุข ลดความเครียด และความขัดแย้งภายในสำนักงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานจะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข จะเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรในสำนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อสำนักงานบุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีส่งผลให้มีความสุข และมีประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่การพัฒนาสำนักงานต่อไป (ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2559, น.2 อ้างใน ศกวรรณ วงษ์แจ้ง, 2560)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของ กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
7. ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย จากอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบอาจเกิดการกระทบกระทั่งกันในบางครั้ง ไม่มี ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมัดกำลังใจในการทำงาน มีความศรัทธาในสำนักงานน้อยลง ไม่ทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากความสุขในการทำงานลดลง โดยสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้กับสำนักงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานส่งผลให้เกิดความริ้นรมย์ในการทำงานโดยปราศจากความเครียด ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกมีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดความรักในการทำงาน และความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญช่วยขับเคลื่อนให้สำนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย กำหนดไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ทำให้เกิดความสุขในการทำงานด้านความริ้นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นั้นไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และขับเคลื่อนสำนักงานให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีขอบเขตงานวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตของประชากร ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีข้าราชการและบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 187 คน

3.2 ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง เป็นที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนด โดยการคำนวณด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 จึงทำให้ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 127 คน

3.3 ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 ด้าน ดังนี้ ความเร้าอารมณ์ในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation)

3.5 ขอบเขตระยะเวลา การดำเนินการวิจัยเริ่มต้นตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2563 ถึงเดือนมกราคม 2564

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

การสิ้นสุดของทศวรรษ 1980 ถือว่าสิ้นสุดของยุคสมัยแห่งสงครามเย็น ซึ่งดำเนินมาเป็นเวลาเกือบครึ่งศตวรรษภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของประชากรในทวีปยุโรป จากการทำสงครามน้อยลง และมีความสงบมากขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นไปด้วยความปกติมากขึ้น และผลที่ตามมาของการขยายตัวของประชากร คือ มีความต้องการอาหาร สินค้า และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้น ในขณะเดียวกันที่ดินเพื่อทำการผลิตเริ่มน้อยลง จึงทำให้การผลิตเพื่อสนองความต้องการไม่เพียงพอ ทำให้ภาคอุตสาหกรรมเข้ามามีบทบาท และมีความหมายความสำคัญมากขึ้น ต่อเศรษฐกิจของประเทศรวมทั้งมีแรงงานเข้ามาทำงานในเมืองมากขึ้น (ฉวีวรรณ สายบัว, 2552. อ้างใน พิมสิริ โตกะคุณะ, 2560, หน้า 13) และเริ่มมีการศึกษาว่าความสุขในการทำงานเกิดจากอะไร โดยในปี ค.ศ. 1990 วาร์ร์ ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,686 คนจากหลากหลายอาชีพที่มีชั่วโมงทำงานมากกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (Warr, 1990. อ้างใน พิมสิริ โตกะคุณะ, 2560, หน้า 13) ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,686 คนจากหลากหลายอาชีพที่มีชั่วโมงทำงานมากกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ พบว่าความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความเร้าอารมณ์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกสนานกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกวิตกในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-validation) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว

ความหมายของความตื่นระดมในงาน (Arousal) ตามแนวคิดของ Peter Warr (1990 อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 42-43) อ้างใน ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล บุชยา วงษ์ชวลิตกุล (2559, หน้า 34) กล่าวไว้ว่า ความตื่นระดมในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และปราศจากความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน ซึ่งทำงานด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข ไม่มีความทุกข์ หรือความเศร้าหมอง

Warr (2007) อ้างใน ทรรศวรณ ขาวพราย, 2560, หน้า 29 กล่าวว่า ความตื่นระดมในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนับสนุนกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของคำว่า ความตื่นระดมในงาน (Arousal) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นตอนที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน ปราศจากความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงานและไม่มีความหม่นหมอง หรือเศร้าโศกในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Pleasure) ตามแนวคิดของ Peter Warr (1990 อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 42-43) อ้างใน ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล บุชยา วงษ์ชวลิตกุล (2559, หน้า 34) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะที่ปฏิบัติงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบ สนใจ พอใจ ยินดี และเต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

Warr (2007) อ้างใน ทรรศวรณ ขาวพราย, 2560, หน้า 29 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ ถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็น ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นตอนที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ ถูกใจ เต็มใจ และพร้อมยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง

ความหมายของความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) ตามแนวคิดของ Peter Warr (1990 อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 42-43) อ้างใน ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล บุชยา วงษ์ชวลิตกุล (2559, หน้า 34) กล่าวไว้ว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวในการทำงานโดยสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีชีวิตชีวาในการทำงาน

Warr (2007) อ้างใน ทรรศวรณ ขาวพราย, 2560, หน้า 29 กล่าวว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน ซึ่งเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีชีวิตชีวาในการทำงาน

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของคำว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นตอนที่ทำงาน ซึ่งเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว และกระตือรือร้น ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง รวดเร็ว ว่องไว และมีชีวิตชีวาในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรรศวรรณ ชาวพราย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์และเพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 273 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและมีความเชื่อมั่น .928 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ($= 3.45$) ด้านความพึงพอใจในงาน ($= 3.27$) และด้านความรื่นรมย์ในงาน ($= 3.00$) 2) เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือนระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปรียากร บุญญา (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสุขในการทำงานระดับการสนับสนุนทางสังคมและ ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน 2) อิทธิพลของความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พยาบาลจำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุผลการศึกษาพบว่า 1) ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยพบว่าการเป็นที่ยอมรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านความรักในงาน ตามลำดับ 2) การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคะแนนเฉลี่ย ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของหรือบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ 3) ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน $= 2.434 + 0.0475$ (ความสุขในการทำงาน) $+ 0.2986$ (การสนับสนุนทาง

สังคม) โดยสมการนี้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ร้อยละ 18.3 ($R^2 = 0.183$)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 127 ตัวอย่าง และมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านความตื่นตัวในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง 5 ระดับ กำหนดให้ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด, 2 = เห็นด้วยน้อย, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 4 = เห็นด้วยมาก, 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้มีความสุขในการทำงานในสำนักงานให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนนี้จะ เป็นข้อคำถามแบบสอบถามปลายเปิด จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อคำถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินระดับความคิดเห็น กำหนดให้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = เห็นด้วยน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = เห็นด้วยน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = เห็นด้วยปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = เห็นด้วยมาก, ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมา ประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มซึ่งได้แก่ ลักษณะประชากร ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ซึ่งได้แก่ ความตื่นมียในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) ของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ และสถานภาพ จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และหากการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งมีระดับความคิดเห็นดังนี้ ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เห็นด้วยมาก ส่วนความตื่นมียในงาน (Arousal)และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เห็นด้วยปาน กลาง ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพ ต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน

2.2 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดย ภาพรวมไม่ต่างกัน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

1.1 ความตื่นระทมยในงำน (Arousal) พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความสุขในการทำงาน ความตื่นระทมยในงำน (Arousal) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยส่วนใหญ่พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความเห็นว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีความรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน ไม่มีความวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน หรือทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้สึกที่เป็นสุขและเป็นทุกข์บางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ การมีความรู้สึกตื่นระทมยในงำน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

1.2 ความพึงพอใจในงำน (Pleasure) พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในงำน (Pleasure) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยส่วนใหญ่ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความเห็นว่าข้าราชการและบุคลากรพร้อมยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิมสิริ โตกะคุณะ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงำน และอารมณ์ทางบวก

1.3 ความกระตือรือร้นในงำน (Self-Validation) พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความสุขในการทำงาน ความกระตือรือร้นในงำน (Self-Validation) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยส่วนใหญ่ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง มีความเห็นว่าข้าราชการ และบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงอยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยในปัจจุบันย่อยที่สูงเป็นอันดับแรกคือ กระตือรือร้นในงำน (Self - Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในงำน

2. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในปัจจุบันเรื่องเพศ มีความละเอียดอ่อนไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชาย ต่างได้รับสิทธิและหน้าที่พลเมืองอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงความเสมอภาค กฎเกณฑ์และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน อาทิเช่น เพศหญิงและเพศชายต่างได้รับ

การศึกษาจากโรงเรียน สามารถศึกษาเล่าเรียนหาประสบการณ์ มีความคิด และกล้าแสดงออกโดยไม่จำกัดขอบเขตว่าเพศใดควรประพฤติหรือปฏิบัติเช่นใด อีกทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าและเติบโตในอนาคตอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิพร บำเรอหน่อทหาร (2556) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ให้ความสำคัญกับข้าราชการและบุคลากรอย่างเท่าเทียม มีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนในแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีโครงการที่สอนน้อง ซึ่งให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง ช่วยให้คำปรึกษาพร้อมคำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา เมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการระบบขนส่งวัสดุ เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน 3 ด้านด้วยกันได้แก่ ความตื่นระดมในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) โดยข้าราชการ และบุคลากรที่มีสถานภาพสมรม และสถานภาพโสด/หม้าย/หย่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลางตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการระบบขนส่งวัสดุ เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

2.4 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะได้รับมอบหมายงานและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสมต่างกันตามความสามารถและความถนัด จึงทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการระบบขนส่งวัสดุ เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ รียาย (2553) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการระบบขนส่งวัสดุ เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนความสุขในการทำงาน ความตื่นระทมในงาน (Arousal) มีภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป ทำให้ความสุขในการทำงาน ความตื่นระทมในงาน (Arousal) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีรายได้มากขึ้น มีผลกับความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรรศวรณ ขาวพราย (2560) ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

2.6 ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความสำคัญอย่างเท่าเทียม มีการทำงานแบบเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน ส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศิริ เชื้อมวราศาสตร์ (2553) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขของข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความสุขไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสุขในการทำงาน ความตื่นระทมในงาน (Arousal) มีภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการ และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรรศวรณ ขาวพราย (2560) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ความตื่นระทมในงาน (Arousal) จากการศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ความตื่นระทมในงาน

(Arousal) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งแสดงออกถึงข้าราชการและบุคลากรมีความรื่นรมย์ในการทำงานน้อย จึงส่งผลให้ เกิดความรู้สึกวิตกกังวลและ อึดอัดใจในการทำงาน รวมถึงอาจจะรู้สึกไม่มีความสุข หม่นหมองหรือเศร้าโศก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรมีการจัดสรรเวลาเพื่อพักผ่อน หรือเปิดโอกาสให้มีกิจกรรมภายในเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ ลดความเครียด เสริมสร้างกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาความสุข เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพออกกำลังกาย การจัดกีฬา การจัดกิจกรรมสันทนาการ เป็นต้น นอกจากนี้ข้าราชการและบุคลากรควรพัฒนาตนเองในด้านความคิด และบุคลิกภาพในทางบวก รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยลดความตึงเครียด ทำให้สมองและร่างกายผ่อนคลาย เตรียมรับมือกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) จากการศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งแสดงออกถึงข้าราชการและบุคลากรพร้อมยินดีที่จะปฏิบัติงาน มีความรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ยังมีส่วนน้อยที่ยังรู้สึกไม่ชอบใจและถูกใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงไม่เพลิดเพลินในงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดหรือความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้จัดสถานที่ทำงาน ให้สวยงาม มีความปลอดภัย และจัดกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีและมีความสุขในการทำงาน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) จากการศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งแสดงออกถึงข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ไม่อยากทำงานทุกวัน ไม่ค่อยมีชีวิตชีวาในการทำงาน ไม่ค่อยตื่นตัว และกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงมีความคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงน้อยลง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ เมื่อมีการวัดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรมีนโยบายเพิ่มค่าตอบแทน ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการและบุคลากร นอกจากนี้ควรพิจารณาการเลื่อนเงินเดือนให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ จึงจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานที่มีความสุขได้มากยิ่งขึ้น

4. ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งแสดงออกถึงข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชาย ต่างได้รับสิทธิและหน้าที่พลเมืองอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงความเสมอภาค กฎเกณฑ์และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมโดยไม่จำกัดขอบเขตว่าเพศใดควรประพฤติหรือปฏิบัติเช่นใด และมีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนในแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีโครงการพี่สอนน้อง ซึ่งให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง ช่วยให้คำปรึกษาพร้อมคำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา เมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด การมอบหมายงานและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสมต่างกันตามระดับการศึกษา ความสามารถและความถนัด จึงทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพไม่ ดังนั้น ผู้บริหารควร

ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าและเติบโตในอนาคตอย่างเท่าเทียม มีการอบรมเชิงสร้างสรรค์ ประกอบกับจัดกิจกรรมรสนันทนาการ เพื่อความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดในงาน

5. ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งแสดงออกถึงข้าราชการและบุคลากรที่มีสถานภาพสมรม และสถานภาพโสด/หม้าย/หย่ามีความสุขในการทำงาน โดยไม่มีสถานภาพมาเป็นอุปสรรคในการทำงานแต่อย่างใด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายเพิ่มค่าตอบแทนอยู่สม่ำเสมอ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการและบุคลากร และจัดกิจกรรมรสนันทนาการ เพื่อความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดในงาน

6. ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกันแต่มีข้าราชการและบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป มีความสุขในการทำงาน ความตื่นระดมในงาน (Arousal) ต่างกัน เพราะผู้ที่มีรายได้มากขึ้น มีผลกับความสุขในการทำงานมาก ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมการคัดเลือกบุคลากรตัวอย่าง หรือบุคลากรดีเด่นจากช่วงนี้ เพื่อให้ตัวอย่างที่ดี หรือแนวปฏิบัติเพื่อการทำงานที่มีความสุข และคอยเป็นที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาให้กับผู้ที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

7. ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันทำให้ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกันแต่มีข้าราชการ และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 0 - 5 ปีและ 6 - 10 ปี กับ 16 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานนาน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมการคัดเลือกบุคลากรตัวอย่าง หรือบุคลากรดีเด่นจากช่วงนี้ เพื่อให้ตัวอย่างที่ดี หรือแนวปฏิบัติเพื่อการทำงานที่มีความสุข และคอยเป็นที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาให้กับผู้ที่ไม่มีความสุขในการทำงาน อีกทั้งคอยเก็บวิธีการ แนวทางการปฏิบัติ และแนวทางแก้ไขปัญหามหาความสุขในการทำงานไว้เป็นข้อมูลในภายภาคหน้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สวัสดิการและค่าตอบแทน การกำหนดขั้นตอนการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจอื่น เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงหรือสร้างแบบแผนเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ควรเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของประชากรจากเดิมที่เป็นเพียงสำนักงาน อาจจะเป็นระดับกรม หรือกระทรวง เพื่อให้มีประชากรเพิ่มมากขึ้น และได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

3. ควรทำการวิจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). หน้าที่ของหน่วยงานตามกฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร พ.ศ. 2560. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/8501.html>
- ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล, บุษยา วงษ์ชวลิตกุล. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ ความสุขในการทำงานของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชน. รายงานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ทรรศวรรณ ขาวพราย. (2560). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปรียากร บุญญา. (2559). ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิมสิริ โตทะคุณะ. (2560). ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิพร บำเรอหน่อทหาร. (2556). การศึกษาความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณศิริ เชื้อมวาราศาสตร์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขของข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศกลวรรณ วงษ์แจ้. (2561). การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศุภลักษณ์ รียาย. (2553). ความสุขในการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการระบบขนส่งวุฒิมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.