

ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20
WORKER COMPENSATION SATISFACTION AT BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 20

นายสิวพล ฤกษ์วิสาห์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Siwapon Rerkwisa

Email : 6414991028@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวน 123 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test และ One-way ANOVA

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อายุงานต่างกัน ต่างกันทำให้ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงานในภาพรวมต่างกัน และ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มี รายได้ต่อเดือน และ สถานะ ต่างกันทำให้ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงานไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ค่าตอบแทน

Abstract

Worker compensation satisfaction at Bangkok Area Revenue Office 20. The objectives of this research are: 1) To study the level of satisfaction with compensation of employees at the Revenue Department in Bangkok Area 20 2) to study personal factors affecting the level of compensation satisfaction of employees at the Revenue Department of Bangkok Area 20

The samples were employees at the Revenue Department in Bangkok Area 20. Total of 123. The instrument used in this study was questionnaire. The statistics used in the descriptive analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Test hypotheses for comparison using t-test statistics. Test hypotheses with One-way ANOVA statistics.

The results show that employees at the Revenue Department in Bangkok Area 20 with different gender, ages education and working experience make different the overall the level of satisfaction with compensation of employees. The employees at the Revenue Department in Bangkok Area 20 with different salary and status was not make different the overall the level of satisfaction with compensation of employees.

Keyword: satisfaction, compensation

บทนำ

ทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์กรสามารถก้าวไปถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนได้ให้การยอมรับ โดยทุนมนุษย์นี้เป็นทุนที่องค์กรใช้แล้วไม่มีวันหมด ซึ่งทำให้ทุนมนุษย์นี้ต่างจากหนทางการเงิน ยิ่งใช้งานยิ่งมีประสิทธิภาพยิ่งเพิ่มมูลค่า และมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามประสบการณ์ แต่การจะทำอย่างไรให้ทุนมนุษย์นั้น สามารถที่จะดำเนินการหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจให้กับทุนมนุษย์ หรือผู้ปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ถือเป็น การช่วยตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้ ช่วยให้เหล่าทุนมนุษย์ หรือ ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร มีความพึงพอใจต่อองค์กรมากขึ้น

จากสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันนั้น มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งภาวะโรคระบาด อย่าง โควิด-19 ที่ส่งผลให้เศรษฐกิจ และการวิถีการใช้ชีวิตและการทำงาน เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ห้างร้านต่าง ๆ ททยปิดตัว รัฐบาลสหรัฐอเมริกาดำเนินการพิมพ์เงินอัดฉีดเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจกว่า 3 ร้อยล้านล้านบาท ส่งผลทำให้เงินเกิดสถานะเงินเฟ้อขึ้นทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยโดยในปี 2565

มีอัตราเงินเพื่อเพิ่มขึ้นสูงถึง 6.08% สูงสุดในรอบ 24 ปี ซึ่งส่งผลโดยตรงกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทั้งค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่ายารักษาโรค ฯลฯ มีผลกระทบกับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในการทำงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 เนื่องจากว่าในกรมสรรพากรนั้น มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและมีการเปิดรับพนักงานราชการอยู่เสมอ ๆ อีกทั้งประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูงขึ้น แต่เงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานราชการนั้น ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมาตลอด 10 ปี จึงต้องการทราบว่าความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในปัจจุบันนั้น ปัจจุบันเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 20
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด กรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ประจำปีงบประมาณ 2566 รวมทั้งสิ้น จำนวน 158 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 114 คน แต่เพื่อป้องกันการเกิดความคลาดเคลื่อนหรือการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 123 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และสถานะภาพ ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ วันลา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษารวมทั้งเก็บข้อมูลตั้งเดือน เมษายน 2566 จนถึงเดือนมิถุนายน 2566

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนต่างกัน

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรกรุงเทพมหานครพื้นที่ 20

2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

แนวคิดและทฤษฎีด้านค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนนั้นถือเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับจากการทำงาน ดังนั้นค่าตอบแทนจึงถือเป็นกลไกสำคัญอันดับต้น ๆ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เป็นสิ่งดึงดูดหรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กรในการทำงาน โดย Mondy, R.W; & Noe, R.W. 2005:284 - 285 ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนไว้ว่า ค่าตอบแทนแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) และ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non - Financial Compensation) ซึ่งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) เช่น เงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ได้แก่ บริการและประโยชน์ต่างๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรงอย่างเช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันสุขภาพ และเงินช่วยเหลือการศึกษานูตร เป็นต้น ส่วนค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non - Financial Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ทำให้ลูกจ้างมีความความพึงพอใจจากบริษัทหรือจากการทำงานกับองค์กร เช่น ด้วงงาน (The Job) และสภาพแวดล้อมในงาน(The Job Environment) เป็นต้น จากทฤษฎีนี้ยังสามารถกล่าวได้อีกว่า ค่าตอบแทนนี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรในระยะยาว ดังนั้น การบริหารจัดการทุนมนุษย์จึงควรให้ความสำคัญในส่วนของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งเพื่อช่วยให้องค์กรได้รับการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพจากพนักงาน ช่วยในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร และยังเป็นการลดความยุ่งยากให้กับองค์กร เนื่องจากสามารถลดอัตราการลาออกจากองค์กรได้

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation)

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ทั้งที่เป็นเงินเดือน โบนัส หรือสวัสดิการ เป็นค่าตอบแทนที่พนักงานสามารถจับต้องได้มากที่สุด ซึ่งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินนี้ เป็นค่าตอบแทนที่ใช้ในการดึงดูดและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ได้อย่างมาก แต่ไม่ใช่รูปแบบของค่าตอบแทนที่จะสามารถสร้างแรงกระตุ้นและความจงรักภักดีให้พนักงานนั้น อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ JYOTHI.J (2016) ที่พบว่ากลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี นั้น จะให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นอันดับที่ 1 และเมื่อได้นำทฤษฎีของ Maslow มาศึกษาในเชิงลึกเพิ่มเติม พบว่าคนในกลุ่มนี้มีความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) และความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety needs) ซึ่งเป็นระดับความต้องการอยู่ในขั้นที่ 1 และ 2 จึงเป็นสาเหตุว่า เหตุใดกลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี จึงให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินนี้ ถูกลดทอนความสำคัญลงเมื่อคนกลุ่มดังกล่าวเริ่มมีอายุมากขึ้น จึงถือได้ว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่ใช่ค่าตอบแทนหลักที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กรได้ในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard S. Wellins (2014) ที่กล่าวว่า การให้ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยเฉพาะรางวัลนั้น สามารถช่วยกระตุ้นในการทำงานได้ดี และจะเกิดเป็นความผูกพันกับองค์กร โดยหากยิ่งให้รางวัลมาก ก็จะทำให้คนรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนของความผูกพันกับองค์กรที่มากขึ้น ไม่ได้รวมถึงอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งจากบทความนี้จะเห็นได้ว่า ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินนั้นสามารถสร้างแรงจูงใจ และทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้แค่ช่วงระยะเวลาหนึ่งเพียงเท่านั้น แต่ในทางกลับกัน ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินนั้นไม่ได้มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในการทำงานกับองค์กรในระยะยาว

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non - Financial Compensation)

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินนั้น เป็นค่าตอบแทนที่มีความสำคัญไม่แพ้กับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพราะเป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรให้กับพนักงาน และยากที่จะลอกเลียนแบบกันได้ ซึ่งค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร ดึงดูดให้พนักงานไม่ลาออก สอดคล้องกับงานวิจัยของ JYOTHI.J (2016) ที่แสดงให้เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน และเมื่อนำทฤษฎีของ Maslow มาร่วมในการศึกษา ผลที่ได้ในเชิงลึก พบว่า ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในการจูงใจสำหรับกลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี เป็นอย่างมากเนื่องจากความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow นั้น พบว่าคนในกลุ่มนี้

มีความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological needs) คือ ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Belongingness and Love needs) และความต้องการความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem needs) ซึ่งอยู่ในระดับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 ดังนั้น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือการได้รับการชื่นชมจากตัวงานทั้งจากหัวหน้าหรือลูกค่านั้น ถือเป็นแรงกระตุ้นที่ดีแก่คนกลุ่มนี้ ซึ่งมีข้อเสนอแนะในการทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน คือ ให้การสนับสนุนในส่วนของการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงความจริงใจในการจ่ายค่าตอบแทน รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เหมาะสมต่อการทำงาน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Daniel L. Morrell (2011) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินสามารถช่วยกระตุ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ ไม่เพียงเท่านั้นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้แก่องค์กรได้เช่นกัน โดยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินเหมือนจะเป็นข้อเสนอที่ดี ที่สามารถทำให้ทั้งนายจ้างและพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองนั้นอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย แต่อย่างไรก็ตาม การให้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินก็มีเรื่องที่ต้องระวังด้วยเช่นกัน เพราะการสื่อสารที่ผิดพลาดนั้น อาจส่งผลเสียหายต่อแรงกระตุ้นได้ ดังนั้นก่อนที่จะให้ค่าตอบแทนในส่วนนี้ ควรศึกษาให้ชัดเจนว่าการสื่อสารที่จะส่งไปยังกลุ่มพนักงานนั้นมีความชัดเจนถูกต้องตรงตามที่สื่อสาร เพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าการให้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินขององค์กรมีความเป็นธรรม ซึ่งช่วยให้พนักงานมีแรงในการกระตุ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard S. Wellins (2014) ที่พบว่า การที่จะทำให้พนักงานผูกพันกับองค์กรได้ในระยะยาวนั้น ต้องมาจากการที่ตัวงานมีเหมาะสมกับตัวพนักงาน การได้รับการยอมรับทั้งจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วย ซึ่งก็คือการให้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินนั่นเอง ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การให้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานนั้น จะช่วยทำให้พนักงานเกิด ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนและความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยทำให้พนักงาน รู้สึกมีความสุข และมีความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานนั้น ปรีชากร (2535) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น มีองค์ประกอบที่จะบอกว่าพนักงานจะความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด และเกิดจากปัจจัยใดบ้าง ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านบุคคล คือ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นเพศ

อาชีพการศึกษา อายุการทำงาน หรือความสนใจ เป็นต้น 2. ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนได้ปฏิบัติต่างๆ ไม่ว่าจะมีความเหมาะสมกับตนเองหรืองานนั้นจะมีคุณค่าต่อพนักงานคนนั้นมากแค่ไหน เป็นต้น 3. ปัจจัยด้านการจัดการ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการความมั่นคงของตนเอง ไม่ว่าจะจากตัวงาน รายรับ ความก้าวหน้า หรือความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของตน นอกจากนั้นยังได้มีการกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน โดย Mathieu and Farr ได้กล่าวว่า ความผูกพันขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งการจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้นต้องมีสิ่งที่ทำให้บุคคลหรือพนักงานคนนั้นมีความรู้สึกยินดี หรือมีความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบโต้ความต้องการของตนได้

นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่ระบุว่า ค่าตอบแทนจะช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นงานวิจัยของ เกิดคุณ ชาตะกุล, นวลพรรณ ปุณฺณชณะศักดิ์ชัย และสมพร เหล่าจินดาพงษ์ (2548) เรื่อง การบริหารค่าตอบแทนในธุรกิจวิจัยพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์ ซึ่งผลการศึกษานั้นได้พบว่า แรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนนั้นมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน แต่สิ่งที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบเพิ่มเติม คือ ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานในแต่ละกลุ่มจะเกิดความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mr. Ahmed Muneeb Mehta เรื่อง Impact of Monetary Rewards on Employee Performance and Job Satisfaction (An Empirical Study of the Insurance Sector of Pakistan) (2014) ที่พบว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงบวก และค่อนข้างมีผลต่อความพึงพอใจในระดับสูง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นส่วนมากจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล และแต่ละสถานะของแต่ละตัวบุคคล ว่ามีความต้องการในส่วนนี้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Noraani Mustapha, PhD เรื่อง The Influence of Financial Reward on Job Satisfaction among Academic Staffs at Public Universities in Kelantan, Malaysia (2013) โดยงานวิจัยนี้ได้กล่าวถึงค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยหากยิ่งได้รับค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินมากเท่าใดก็จะยิ่งกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างนั้นทำงานมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มคลาสการสอน หรือแม้กระทั่งการรับงานจากการเป็นวิทยากรในงานสัมมนาต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินมีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในประเทศมาเลเซียเป็นอย่างมาก นอกจากนี้แล้วงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yundong Huang เรื่อง Monetary Rewards and Job Satisfaction: A Comparison between the United States and China (2016) ที่พบว่า ค่าตอบแทน

ที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นมีผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อยู่ในระดับต่ำ แต่อย่างไรก็ตามสามารถกล่าวได้ว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหากผู้จัดการต้องการจะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานชาวจีน การเพิ่มค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนี้อาจไม่ได้ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเท่าไร นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งที่จะทำให้พนักงานในประเทศจีนมีความพึงพอใจในการทำงาน คือ ต้องทำให้พนักงานนั้น รู้ในคุณค่าของตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงต้องทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนเองทำ เพราะหากพนักงานมีความเข้าใจทั้งในตัวเองและคุณค่าของตนเองที่ได้ทำงานแล้วนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเองและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้งานวิจัยของ Alkhaliel Adeeb Abdullah เรื่อง Relationships of Non-Monetary Incentives, Job Satisfaction and Employee Job Performance (2013) ยังได้มีการระบุว่า ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปแบบตัวเงินนั้นมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยกล่าวว่า ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินนี้ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดก็ได้ ดังนั้น หากได้รับค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินมากเพียงพอ ก็จะสามารถคาดการณ์ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Maqsood Haider เรื่อง A literature Analysis on the Importance of Non-Financial Rewards for Employees' Job Satisfaction (2013) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ในส่วนของการรับรู้คุณค่าของงาน หรือการที่มีสิทธิต่างๆ ในการตัดสินใจ รวมไปถึงการได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลโดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น หากต้องการที่จะเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานหรือสร้างให้พนักงานรับรู้คุณค่าของงาน จะสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมพูนุท อุบลเยี่ยม (2559) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงมาตรการด้านค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับพนักงานไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ สัญชาติญี่ปุ่น และ สัญชาติอเมริกัน จำนวน 420 คน

โดยเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ สัญชาติญี่ปุ่น 210 คน และพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ สัญชาติอเมริกัน 210 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การทำงานในบริษัทที่สัญชาติแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน
2. ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินที่ใช้ผลงานในการตัดสินใจและการให้สวัสดิการต่างๆ, ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินที่ใช้ผลงานในการตัดสินใจและการให้สวัสดิการต่างๆ และ ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านคุณค่าของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น
3. ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านความก้าวหน้า และ ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านปริมาณงานและเวลาในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น
4. ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินที่ใช้ผลงานในการตัดสินใจและการให้สวัสดิการต่างๆ, ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินที่ใช้ผลงานในการตัดสินใจและการให้สวัสดิการต่างๆ, ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านคุณค่าของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านความก้าวหน้า และ ค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านปริมาณงานและเวลาในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในบริษัทสัญชาติอเมริกัน

ฐานิฎา เจริฐเลิศวิวัฒน์ (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความจงรักภักดีของพนักงานราชการ และความจงรักภักดีของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต

ในการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานราชการของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ การศึกษา และ รายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการฯ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานราชการที่มีอายุน้อย และมีระยะเวลาในการทำงานน้อย ส่วนใหญ่จะยังไม่มีภาระทางครอบครัวมาก จึงทำให้พนักงานราชการที่มีอายุน้อยที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า พนักงานราชการที่มีอายุมาก และมีระยะเวลาในการทำงานมาก

จันทิมา ผลสุวรรณ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองคูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี จำนวน 222 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 แบบคือ ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง

สรุปผลการศึกษาวิจัย

พบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต ที่ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาอายุงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนแตกต่างกัน

2. ปัจจัยสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต ที่ประกอบด้วยด้านการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทน

3. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ประกอบด้วย นโยบายของรัฐ เศรษฐกิจ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต

ทิวากร กระชัน (2562) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนบุตร ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 326 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติขั้นพื้นฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการหาค่า t-test และค่า F-test โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานราชการมีระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพจำนวนบุตรรายได้ต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลของผู้วิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม ด้วยชุดแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ส่งให้กับผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม 2566 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2566 จนได้ข้อมูลครบถ้วน และเมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานะภาพ

1.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงประมาณ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. ตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน การทำงานต่างกัน โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ จะใช้สถิติ t-Test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2. ตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน การทำงานต่างกัน โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานะภาพ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากวิเคราะห์แล้วพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 40 ปี มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท อายุงาน 2 - 5 ปี สถานภาพโสด จำนวน 85 คน
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้าน ค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านวันลา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก

สรุปผลของสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อายุงานต่างกัน ต่างกันทำให้ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงาน ในภาพรวมต่างกัน และ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มี รายได้ต่อเดือน และ สถานะ ต่างกันทำให้ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนการทำงานไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 สรุปได้ดังนี้

1 การศึกษาระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 20จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการมากซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากร กระชัน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่ได้รับของสำนักงาน

เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยระบุว่า ระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ผลการวิจัยนี้ ไม่สอดคล้องกับ ระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านเงินเดือน ของ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ซึ่งมีระดับน้อย

2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มีสถานะภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลวิจัยของ จันทิมา ผลสุวรรณ (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต ระบุว่าพนักงานที่เทศบาลเมืองคูคต ที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงาน และ จากการศึกษาค้นคว้า ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการฯ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 มีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

5.4.1 จากการผลศึกษาว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการมากซึ่ง แต่ระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านเงินเดือน ที่มีระดับน้อย นั้น ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นผลมาจากอัตราเงินเพื่อที่สูงขึ้นกว่าปกติในช่วงโควิดที่ผ่านมา ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาปัจจัยและผลกระทบดังกล่าวในเชิงลึกเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านอื่น ๆ ในอนาคตต่อไป

5.4.2 จากการผลศึกษาว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่มีสถานะภาพ มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนไม่ต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะภาพ โสด กับสถานะภาพ สมรส / อยู่ด้วยกัน มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนด้านเงินเดือนต่างกัน รวมถึงสถานะภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กับ สถานะภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนด้านเงินเดือนต่างกัน และ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 รายได้ต่อเดือนต่างกัน

โดย ผู้ปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับ กลุ่มผู้ที่มีระดับรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนด้านเงินเดือนต่างกัน นั้น ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม สำหรับประเด็นดังกล่าว ว่ามีปัจจัยใดมาเกี่ยวข้องที่ทำให้ ที่ทำให้ปัจจัยด้านสถานะภาพ และ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน เช่นเดียวกันงานวิจัยของ จันทิมา ผลสุวรรณ (2555) ที่นำปัจจัยด้านนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ และด้านความต้องการมาศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลกว้างมากขึ้น และให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

5.5.1 ผู้วิจัยแนะนำให้เพิ่มระยะเวลาในการศึกษาวิจัยที่มากขึ้น เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัดด้านระยะเวลา จึงทำให้การเก็บข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นเพียงการศึกษาในระยะสั้นเท่านั้น

5.5.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างภายใน กรมสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 เท่านั้น เพื่อให้การวิจัยตอบโจทย์ในภาพรวมมากขึ้น ควรขยายพื้นที่ในการศึกษา ให้มีกลุ่มตัวอย่างกว้างมากขึ้น และศึกษาปัจจัยอื่นควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ครอบคลุมกับกลุ่มประชากรภายในกรมสรรพากรทั้งหมด หรือหน่วยงานที่ต้องการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ahmed Muneeb Mehta. (2014). Impact of Monetary Rewards on Employee Performance and Job Satisfaction (An Empirical Study of the Insurance Sector of Pakistan). *Inter disciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 5(11), 276-283.
- Alkhaliel Adeeb Abdullah. (2013). Relationships of Non-Monetary Incentives, Job Satisfaction and Employee Job Performance. *International Review of Management and Business Research*. 2 (4), 1085-1091.
- Jyothi, J. (2016). Non-Monetary Benefits & Its Effectiveness in Motivating Employees
- Chikako Usui, Harold R. Kerbo, Richard A. Colignon, Robert Slagter. (2007). Employee Commitment in U.S. and Japanese Firms in Thailand. *Asian Social Science*, 3(11), 16-30.
- Daniel L. Morrell. (2011). Employee Perceptions and the Motivation of Nonmonetary Incentives. *Compensation & Benefits Review*, 318-321.

Maqsood Haider, Alamzeb Aamir, Abu-Bakr Abdul Hamid, Muhammad Hashim. (2013). A literature Analysis on the Importance of Non-Financial Rewards for Employees' Job Satisfaction. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 8 (2), 341-354.

Noraani Mustapha. (2013). The Influence of Financial Reward on Job Satisfaction among Academic Staffs at Public Universities in Kelantan, Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 4 (3), 244-248.

Yundong Huang. (2016). Monetary Rewards and Job Satisfaction: A Comparison and Japanese multinational companies in Vietnam. *The International Journal of Human Resource Management*, 20 (6), 1402-1420

กรมสรรพากร. (2564). ประวัติกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 29 เมษายน 2566, จากเว็บไซต์ <https://www.rd.go.th> เกิดคุณ ชาตะกุล, นवलพรรณ ปุญญธนะศักดิ์ชัย, สมพร เหล่าจินดาพันธ์. (2548). การบริหารค่าตอบแทนใน ธุรกิจวิจัยและพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์ (กรณีศึกษาเฉพาะตำแหน่งเกมโปรแกรมเมอร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
จันทิมา ผลสุวรรณ (2555), ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต อำเภอ ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี, วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 2 ฉบับที่ 4, 139-155

ชมพูท อุบลเยี่ยม (2559), การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และบริษัทสัญชาติอเมริกัน, ค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย.

ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558), ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, ค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทิวากร กระชั้น (2562), ความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่ได้รับของ สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย.

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2535)

ภูวณ นวัตธามกุล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยสยาม, บัณฑิตวิทยาลัย.