ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

Factors Affecting Happiness of Personnel Working at Bangkok Area Revenue Office 26

[1]กมลรัตน์ แนวบรรทัด และ [2]ทิฆัมพร พันลึกเดช
[1]Kamolrat Naewbantad and [2]Tikhamporn Punluekdej
[1,2]หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
[1,2]Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University
[1]Corresponding Author.E-mail: Kamolrat.1988@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 (2) ศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ t-test, F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันจะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านค วามมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน; ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research are: (1) to study the level of job satisfaction and work happiness of personnel working at Bangkok Area Revenue Office 26, (2) to compare work happiness of the personnel working at Bangkok Area Revenue Office 26 as relative to personal factors, and (3) to find out the relationship between job satisfaction and work happiness of the personnel working at Bangkok Area Revenue Office 26. A sample size

of 149 individuals working at the Bangkok Area Revenue Office 26 was used. The questionnaires were utilized to collect the needed data. Descriptive statistics include frequency, percentage, mean, and standard deviation. The data was analyzed by using t-test, F-test, and Pearson Product-Moment Correlation Coefficient. The results indicated that the overall value of job satisfaction of the personnel working at Bangkok Area Revenue Office 26 was at a high level. In order, the quality, collaboration, stability, advantage and opportunity of work are the averages which are ordered from the highest to the lowest. It was also found that the differences in personal factors in terms of age, educational level, and work experience have a difference on the work happiness at a statistical significant value of 0.05 while the differences in sex, marital status, and monthly income have no difference on work happiness. And, finally, there is a relationship between job satisfaction and work happiness of the personnel working at Bangkok Area Revenue Office 26. According to Pearson product moment correlation coefficient, in order, the quality, collaboration, stability, advantage and opportunity of work are the averages which are ordered from the highest to the lowest at a statistical significant value of 0.01.

Keywords : Work happiness; Job satisfaction

บทนำ

จากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและภายในของชีวิตมนุษย์ในปัจจุบันล้วนมีความเครียดและความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เสมอ ดังนั้นทุกคนจึงต้องแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายความกดดัน เกิดความรู้สึกภายในจิตใจที่เรียกว่าความสุข ไม่ว่าจะเป็นความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในชีวิตการทำงาน หรือแม้แต่ความสุขในชีวิตในสังคมทั่วไปก็ตาม การสร้างความสุขในที่ทำงานจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์การเป็นไปได้ด้วยความราบรื่น เนื่องจากการที่คนในองค์การมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์การ ซึ่งช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (จรรยา ดาสาล, 2556) องค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) จึงเกิดขึ้นเพื่อมุ่งสร้างคนในองค์การให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่า คน คือสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์การ หากคนกลายเป็นคนที่ทำงานมีความสุข การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์การจะเจริญเติมโตอย่างยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ได้เกิดจากเงิน วัสดุสิ่งของหรือวิธีการจัดการเท่านั้น แต่ภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้น เกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้น ความสำคัญของคนในการปฏิบัติงานจึงเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการ ทั้งนี้ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการ การประสานงานและการควบคุมดูแลงานย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องเสริมสร้างดูแลเอาใจใส่บุคคลในคงสภาพและมีปริมาณที่เพียงพอ สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อิสรีย์ ทองคำ, 2554)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักสังกัดกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรเพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ นอกจากนี้

กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย บุคลากรของกรมสรรพากร คือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่เข้ามาติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนในการจัดเก็บภาษี เพื่อหารายได้เข้ามาพัฒนาประเทศ ดังนั้นความสุขในการทำงาน จึงเป็นประเด็นสำคัญในการทำงาน เนื่องจากภาระหน้าที่ที่สะสม และมีความกดดันสูง อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง หรือมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน อย่างไรก็ตาม ทางออกของการดำเนินงานใด ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์การจะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน การสร้างความสุขในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ เพราะว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์การ อันจะเป็นผลให้องค์การดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยความสุขในการทำงานจะบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะต่างคนต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจมองความมั่นคง บางคนสนใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า และลักษณะอื่นๆที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ในการทำงาน

ในบริบทของการพัฒนาองค์การนั้น “คน” เป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องพัฒนา โดยไม่เพียงแต่พัฒนาศักยภาพหรือคำนึงถึงปริมาณของผลผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย แต่จะต้องลงลึกไปถึงตัวตนของคนทำงานในองค์การในด้านต่าง ๆ และช่วยส่งเสริมทำให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนที่ทำงานที่น่าอยู่ (Happy Home) คือพนักงานรู้สึกว่าที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่ 2 มีความรัก ความสามัคคี ลักษณะของที่ทำงานน่าอยู่ประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ เป็นองค์การที่มีความทำงานเป็นทีม เป็นองค์การที่มีความสุขในการทำงานร่วมกัน เป็นองค์การที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการอยู่ร่วมกันและมีการพัฒนาร่วมกัน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ สสส., 2560) องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้ามไม่ได้เลยก็คือ “ปัจจัยแห่งความสุขชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุขเพราะความสุขที่เกิดขึ้นเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นอันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้ององค์กรต้องการ ดังนั้นความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา” (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2553) ดังนั้น องค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ ก็ต้องสามารถบริหารและทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของคนทำงานที่อยู่ในองค์กรให้ได้ด้วยจะเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งตนเอง ต่องานและต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาขององค์กรต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าปัญหาความสุขของบุคลากรเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งสำหรับองค์การ ผู้วิจัยจึงศึกษาในปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรหรือปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

ของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร และความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 และส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

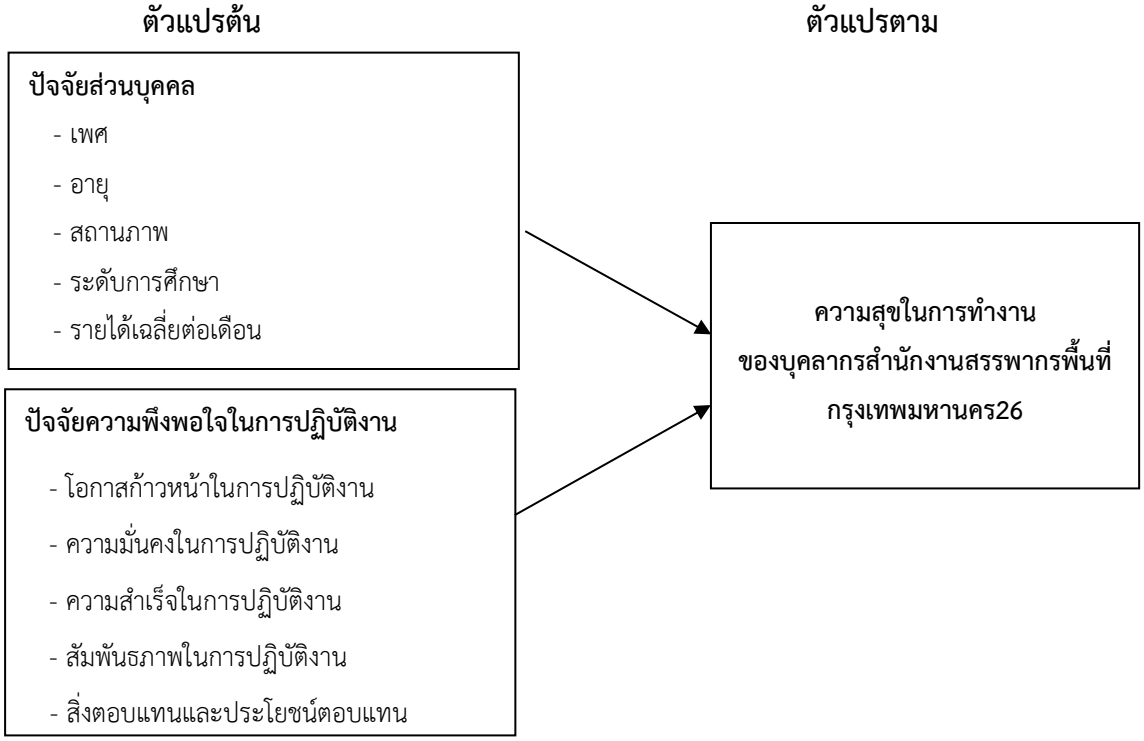
สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 โดยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวนทั้งสิ้น 237 คน (งานบริหารทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26, 2562) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 149 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ± 5% (Yamane, 1973) ใช้สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มขั้นตอนเดียว

2.เครื่องมือที่ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ส่วนที่ 2-3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสุขในการทำงาน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัดด้วยการ

หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และ (2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน มีค่าเท่ากับ 0.967, 0.947, 0.882, 0.891 และ0.903 ตามลำดับ และความสุขในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.860

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 149 คน ซึ่งมีการตอบกลับครบทุกฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA และ (3) การหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงาน ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 จำนวน 149 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.50) มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 53.70) มีสถานภาพ โสด (ร้อยละ 49.00) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.40) มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท (ร้อยละ 34.20) และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 63.80)

2. ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านและรายด้าน และความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างผลปรากฏตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 โดยรวมทุกด้าน (n =149)

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{x}$	S.D	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.26	1.14	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	4.12	0.87	มาก
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.27	0.64	มากที่สุด
ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	4.26	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน	3.54	1.27	มาก
ความสุขในการทำงาน	4.07	0.79	มาก
รวม	**3.89**	**.76**	**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.89, SD=0.76) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.27, SD=0.64) รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$=4.26, SD=0.68) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$=4.12, SD=0.87) ด้านสิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน ($\bar{x}$=3.54, SD=1.27) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$=3.26, SD=1.14) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.07, SD=0.79)

เมื่อศึกษาในรายละเอียดจะพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย มีโอกาสได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x}$ = 3.84) ได้รับโอกาสในการเลื่อนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นจากเดิม ($\bar{x}$ = 3.38) มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและผลงาน ($\bar{x}$ = 3.36) หลักเกณฑ์การโอนย้ายสถานที่ทำงานของบุคลากรมีความยุติธรรม ($\bar{x}$ = 2.90) หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ($\bar{x}$ = 2.81)

3. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 พบว่า

3.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อที่ 1 ท่านรู้สึกมีความสุขกับการได้ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ของท่านที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และข้อที่ 2 ท่านรู้สึกมีความสุขต่อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า มีความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 เช่นกัน

3.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 2 ท่านรู้สึกมีความสุขต่อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ในภาพรวมพบว่าไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 เช่นกัน

3.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 1 ท่านรู้สึกมีความสุขกับการได้ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ของท่านที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ในข้อ 3 ท่านรู้สึกมีความสุขต่อการทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง และในข้อ 4 ท่านคิดว่าการได้พูดคุยสื่อสารอย่างเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านมีความสุข มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลปรากฏตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงาน

Relation	JA	JB	JC	JD	JE	TO_J	TO_H
JA		0.544**	0.343**	0.345**	0.781**	0.807**	0.456**
JB			0.623**	0.555**	0.765**	0.854**	0.671**
JC				0.711**	0.503**	0.711**	0.764**
JD					0.565**	0.720**	0.815**
JE						0.932**	0.656**
TO_J							0.786**
TO_H							

หมายเหตุ –(** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01) (* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) (JA หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน) (JB หมายถึง ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน) (JC หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) (JD หมายถึง สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน) (JE หมายถึง สิ่งตอบแทนและประโยชน์ตอบแทน) (TO_J หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน) (TO_H หมายถึง ความสุขในการทำงาน)

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = 0.786) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JA) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (JB) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (JC) ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน (JD) และด้านสิ่งตอบแทนและแระโยชน์ตอบแทน (JE) มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน (r=0.456, 0.671, 0.764, 0.815 และ 0.656) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งสามารถอภิปรายผลการวิจัย และตีความข้อต่างๆได้ ดังนี้

1. ความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 อยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมองว่าเนื่องจาก การได้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทำงานที่ตรงกับความสามารถของตน การได้พูดคุยสื่อสารอย่างเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและต่างหน่วยงาน ได้รับแรงกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงานและมีความสุขกับการได้ร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร ซึ่งทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ แซ่ฉาย และธนาวุฒิ ประกอบผล (2560) ที่ว่า ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวินี พลายน้อย (2561) ที่ว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครนายก จังหวัดนครนายก อยู่ในระดับสูง เช่นกัน

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยมองว่าปัจจัยขั้นพื้นฐานด้าน อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน เช่นบุคลากรที่มีอายุมาก จะไม่ชำนาญกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ตำแหน่งแตกต่างกัน เมื่อตำแหน่งแตกต่างกับลักษณะงานที่รับผิดชอบย่อมแตกต่างกัน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแตกกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา ศรีจันทร์ (2555) ที่ว่า อายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรดนัย ใต้ไธสง (2561) ที่ว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สมเกียรติ ณ บางช้าง (2559) ที่ว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีกับความสุขในการทำงานของบุคลากร และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพมีความสำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติงานภายในองค์การ โดยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวขับเคลื่อนให้บรรยากาศภายในองค์การเกิดการอยากทำงาน รวมไปถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสัมพันธภาพที่ดี ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ซึ่งได้สอดคลองกับงานวิจัยของ นภัสจันท์ มงคลพันธ์ และคณะ (2560) ที่ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยความสำเร็จในงาน ปัจจัยความมั่นคงปลอดภัย ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยนโยบายและการบริหาร ปัจจัยเงินเดือน และปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 60.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยความสำเร็จในงานมีความสามารถในการทำนายได้ดีที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ แซ่ฉาย และธนาวุฒิ ประกอบผล (2560) ที่ว่า ปัจจัยด้านองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยด้านองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความสุขในการทำงาน ปัจจัยด้านองค์การด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านองค์การด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านองค์การด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยด้านองค์กรด้านขวัญ/กำลังใจ ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน

และปัจจัยด้านองค์การด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก จากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะสามารถสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะ

1.ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำเป็นอย่างยิ่งกับความสุขในการทำงาน ผู้บริหารองค์การจึงควรต้องสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การ ไม่คิดที่จะลาออกก่อนเกษียณอายุ ผู้บริหารควรมีการสั่งการให้หน่วยงานจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เพื่อทำให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความสุขและนำมาซึ่งปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 เพื่อมีความสุขในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

2) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสังเกตการณ์ หรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นกรุงเทพมหานคร 26 เช่น ขวัญและกำลังใจ ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การ จิตสำนึกความรับผิดชอบ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

งานบริหารทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26. (2562). *จำนวนบุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26 ปี 2562.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26.

จรรยา ดาสา. (2556). *ความสุขในที่ทำงาน.* ค้นสืบเมื่อ 12 มกราคม 2562, จากhttp://www.il.Mahidol.ac.th.

นภัสจันท์ มงคลพันธ์ และคณะ. (2560). ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 34(2), 87-99.

ภาวินี พลายน้อย และจักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครนายก จังหวัดนครนายก. *วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 11(1), 92-105.

ภัทรดนัย ใต้ไธสง. (2561). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรู ดิสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์*, 8(1), 15-35.

สมเกียรติ ณ บางช้าง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของคนทำงานในเจเนอเรชันวายใน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารวาการศรีปทุม ชลบุรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม*, 13(3), 176-188.

สุภาภรณ์ แซ่ฉาย และธนาวุฒิ ประกอบผล. (2560). ความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท ดาต้า เพาเวอร์ จำกัด. *วารสาร ว.มรม.* มหาวิทยาลัย*ราชภัฏมหาสารคาม*, 11(3), 221-220.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ สสส.. (2560). *ความสุขในการทำงาน.* สืบค้นเมื่อ 15 กุมพาพันธ์ 2562, จาก https://www.thaihealth.or.th/tag/ความสุขในการทำงาน.

อภิญญา ศรีจันทร์. (2555). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอินเตอร์เนชั่นแนล. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ*, 29(2), 44-57.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, (2553). *เครื่องมือพัฒนาบุคลากรด้วย "การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน".* สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2562, จาก http://peoplevalue.co.th.

อิสรีย์ ทองคำ. (2554). *แนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุขเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.* วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory analysis*. (3rd ed). New York: Harper and row publication.