

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน
กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

Effects of Work Environment on Job Satisfaction

A Case Study: Civil Servants Under the Regional Revenue Office 3

and the Areas Under Their Supervision

ประสิทธิ์ ลือด้ง

Prasit Luehdung

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานอันมีอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล ประชากรที่จะศึกษา คือ ข้าราชการระดับต้น จำนวน 1,399 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 312 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด ($\beta = .490, p < .01$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ($\beta = .220, p < .01$) และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม ($\beta = .205, p < .01$) ตามลำดับ และสามารถ อธิบายระดับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 54.6 (Adjusted R Square = .546)

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน

Abstract

This research is quantitative research to study job satisfaction influenced by the working environment of civil servants under the Regional Revenue Office 3 and the area under their supervision. The study population consisted of 1,399 primary civil servants, calculated as a sample of 312 people.

The tool used in the research was a questionnaire. Tool quality testing by elemental analysis and collect data by distributing online questionnaires with convenience sampling. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. Test hypotheses statistically with multiple regression analysis.

The results showed that the working environment had a statistically significant positive influence on job satisfaction. When considering each side, it was found that work environment in terms of psychological had the highest influence on job satisfaction ($\beta = .490, p < .01$), followed by work environment in terms of physical ($\beta = .220, p < .01$) and work environment in terms of social, respectively. and was able to explain the level of relationship between working environment and job satisfaction at 54.6%

Keywords: work environment, job satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานเป็นสิ่งที่เราทุกคนต้องเผชิญ ในแต่ละวันเราต้องใช้เวลาหลายชั่วโมงไปกับการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของพนักงาน และทุกคนต่างมีความต้องการจะทำงานในที่ที่ตนเองต้องการจริง ๆ (Miller, 2019) สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ทำให้พนักงานไม่สามารถดึงศักยภาพในการทำงานของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ หากองค์กรมีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างจริงจัง จะสามารถเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานได้ และยังเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ที่กำลังหางานอยู่เลือกเข้ามาทำงานกับองค์กร (Raziq & Maulabakhsh, 2015) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา วิถีชีวิตและวิธีการทำงานของเราจะเปลี่ยนแปลงไป แต่บทบาทของสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น

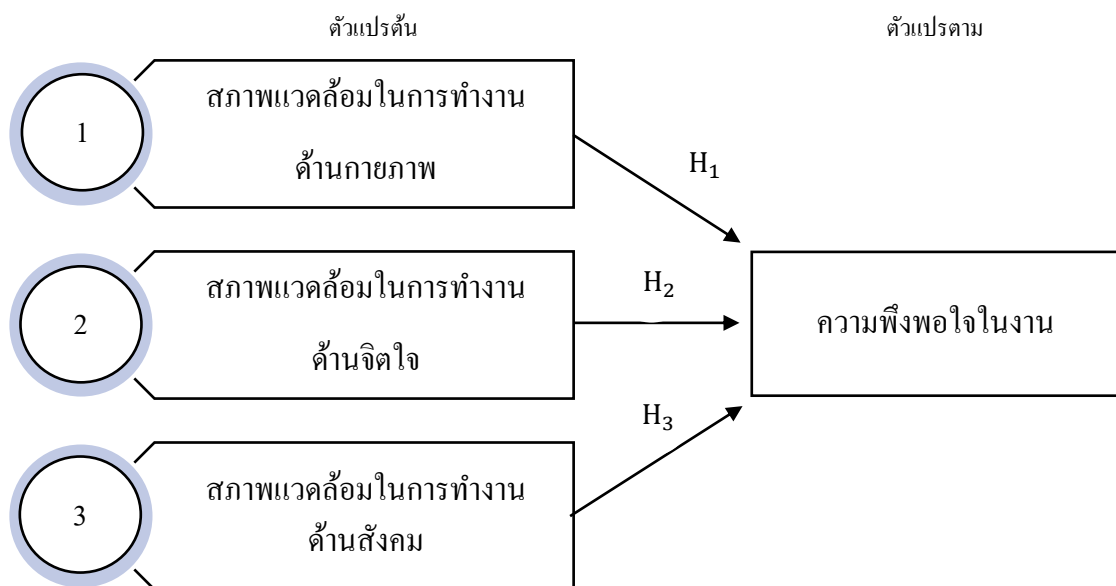
เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรที่จะพิจารณา (Taheri, Miah & Kamaruzzaman, 2020)

ด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่พนักงานให้ความสำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวัดระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล จากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่าง ๆ และผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลที่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล
- 2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล
- 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

- H_1 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล
- H_2 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล
- H_3 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

ขอบเขตของการวิจัย

- ด้านเนื้อหา : การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล โดยมีผลกระทบมาจาก 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ และ 3.) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม
- ด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล : ตั้งแต่วันที่ 1 – 10 กรกฎาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาวะหรือบริบทต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถใช้ชีวิตหรือทำงานอยู่ในนั้น และสิ่งนั้นมีอิทธิพลต่อความรู้สึกหรือประสิทธิภาพในการทำงานของเรา (Cambridge Dictionary สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566) เมื่อมีคำว่า “การทำงาน” เข้ามารวมด้วย โดยคำนี้อธิบายถึงลักษณะ เฉพาะต่าง ๆ ของอาชีพ หรือการทำงานของเรา เช่น การได้รับมอบหมายงานวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จการฝึกอบรมทักษะ การควบคุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานความหลากหลายของงาน และคุณค่าของงาน (Raziq & Maulabakhsh, 2015) โดยรวมกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมที่พนักงาน ลูกจ้าง หรือคนทำงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตนเองในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ในทุก ๆ วัน (Rindahati & Helmy, 2021 อ้างถึงใน Fathurahman, 2022)

แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม (Agbozo, Owusu, Hoedoafia & Atakorah, 2017)

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานที่ทำงานอาจเป็นสิ่งที่พนักงานสามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน ขนาดพื้นที่และการจัดสรรพื้นที่ของสำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการใช้ชีวิตในที่ทำงาน

หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถสัมผัสหรือรู้สึกได้ เช่น ระดับความสว่าง ระดับเสียงรบกวน ในบริเวณที่ทำงาน อุณหภูมิ และการระบายอากาศ (Agbozo et al., 2017)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกทางใจของพนักงาน ทั้งในระหว่างการทำงาน หรือหลังเลิกงาน (Polit, 2004 อ้างถึงใน Kukiqi, 2017) ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Salunke, 2015) ความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการความเหมาะสมของผลตอบแทนที่ได้รับ ความมั่นคง และโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน (Agbozo et al., 2017) นอกจากนี้ ยังรวมถึงความเป็นธรรมชาติของ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร (Jain & Kaur, 2014)

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม หมายถึง สภาพแวดล้อมการอยู่ร่วมกันและความสัมพันธ์ กับคนที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ภายในองค์กร ยังรวมถึง การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันในที่ทำงาน ความพร้อมที่จะช่วยเหลือของเพื่อนร่วมหรือหัวหน้างาน เมื่อพนักงานพบปัญหาในการทำงาน การคุกคามทางเพศ และเงื่อนไขการอยู่ร่วมกันในที่ทำงาน ได้แก่ การเลือกปฏิบัติหรือการแบ่งแยกอันเนื่องมาจาก อายุ เพศ ภูมิหลังเชื้อชาติและการใช้ทัศนคติทางการเมือง ส่วนบุคคลมาเป็นสิ่งกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันในที่ทำงาน (Agbozo et al., 2017)

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งเป็นผลกระทบหรือผลลัพธ์ จากการประเมินด้านต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงาน (Sikora & Ferris, 2014; Suong et al., 2019 อ้างถึงใน As'ad & Basalamah, 2021) ถ้าสังเกตเห็นว่าพนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน หรือทุกสิ่งอย่างในสภาพแวดล้อมการทำงาน สิ่งนั้นเป็นการแสดงถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Luthans, 2002; Robbins & Judge, 2001 อ้างถึงใน Singgih et al., 2020)

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีบ่งบอกถึงสภาวะแวดล้อมที่เป็นมิตรที่องค์กรมีให้กับพนักงานทุกคน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน มีความสุข และมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ถือว่าเป็น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทุกองค์กรควรจะรักษาไว้ ความมีประสิทธิภาพของงานและการผลิตขององค์กร ขึ้นอยู่กับ ระดับความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงาน (Jain & Kaur, 2014)

ในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ หากพนักงานได้รับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่ดีขึ้น จะทำให้สถานการณ์ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอยู่เดิมนั้นลดลง และสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาวให้กับพนักงานได้อีกด้วย หากองค์กรละเลยในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ จะเพิ่มความไม่พึงพอใจในงานให้กับพนักงาน (Taberi et al., 2020)

สมมติฐานที่ 1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

หากพนักงานมีความสบายใจในการทำงาน ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม รู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานหรือพนักงานสามารถทำงานได้โดยปราศจากความกังวลใด ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจที่ดีเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานให้มากขึ้น (Kukiqi, 2017)

สมมติฐานที่ 2 : สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

ในด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม ความสัมพันธ์อันดีและการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดีกับคนที่ทำงาน รวมถึงได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเมื่อพนักงานพบเจอปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและขวัญกำลังใจของพนักงาน (Agbozo et al., 2017; Salunke, 2015)

สมมติฐานที่ 3 : สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล โดยเลือกเฉพาะข้าราชการระดับต้น ได้แก่ ประเภทตำแหน่งวิชาการ ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ และประเภทตำแหน่งทั่วไป ระดับปฏิบัติงาน และระดับชำนาญงาน ซึ่งเป็นประเภทและระดับตำแหน่งที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ้น 1,399 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1953) กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 312 ตัวอย่าง และใช้วิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวัดข้อมูลประเภท Nominal และ Ordinal

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 3 ด้านของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล เป็นรูปแบบ 5 Point Likert Scale จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale โดยตั้งคำถามจากองค์ประกอบย่อยของตัวแปร 1) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพและด้านสังคม ดัดแปลงมาจาก Agbozo et al. (2017) มีข้อความ 8 ข้อ 2) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ ดัดแปลงมาจาก Jain & Kaur (2014) มีข้อความ 6 ข้อ และ 3) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม ดัดแปลงมาจาก Agbozo et al. (2017) มีข้อความ 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล เป็นรูปแบบ 5 Point Likert Scale จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale โดยดัดแปลงมาจาก Jiang (2015) มีข้อความ 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าวารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปให้เพื่อนร่วมงานทดลองอ่านและพิจารณาข้อความร่วมกัน เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อความให้อ่านแล้วเข้าใจและตรงประเด็นมากขึ้น
3. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
4. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ในการพิจารณาแยกกลุ่มตัวแปรย่อยของสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ จัดองค์ประกอบโดยการหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Varimax และปรับปรุงแก้ไขข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่มากกว่า 1 องค์ประกอบ เพื่อให้ข้อความของตัวแปรย่อยนั้น สู่ถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านที่ตัวแปรย่อยนั้นอยู่มากที่สุด
5. แจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังประชากรทั้งหมด เพื่อเก็บข้อมูล จำนวน 312 ชุด
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 6.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 6.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานโดยรวม

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ	3.92	0.596	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ	3.37	0.678	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม	4.23	0.509	มาก
ความพึงพอใจในงาน	3.91	0.606	มาก

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คอลลอยพหุคูณของผลกระทบตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจในงาน			t	p
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.518	0.212		2.451	0.015
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ	0.224	0.046	0.220	4.873	0.000*
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ	0.438	0.040	0.490	10.826	0.000*
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม	0.244	0.051	0.205	4.788	0.000*

Adjust R square = 0.546, R square = 0.551, R = 0.742

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพแวดล้อมทั้งทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 54.6 (Adjust R Square = 0.546) โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด (Beta = 0.490, $p < .01$) ตามด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ (Beta = 0.220, $p < .01$) และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม (Beta = 0.205, $p < .01$)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกันของ Agbozo et al. (2017); Shafiuddin & Nassibi (2022)

สมมติฐานที่ 2 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกันของ Agbozo et al. (2017); Shafiuddin & Nassibi (2022)

สมมติฐานที่ 3 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกันของ Agbozo et al. (2017); Shafiuddin & Nassibi (2022)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ เป็นการค้นหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลในการทำงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเสนอแนวทาง เพื่อกำหนดหรือแก้ไขนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจได้ ผู้วิจัยจึงไม่นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาเขียนสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล อันเนื่องมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลมากที่สุด (Beta = .490) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภลักษณ์ พรหมสร (2558) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานที่อยู่ในสายการผลิตของโรงงานผลิตรองเท้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพและด้านสังคม เนื่องจากปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบค่อนข้างเยอะ มีขั้นตอนการทำงานที่ค่อนข้างซับซ้อน ผิดพลาดไม่ได้ พร้อมกับต้องให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้ข้าราชการมีความเหนื่อยล้าในการทำงาน ต้องติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการ (ผู้เสียภาษี) ที่บางครั้งต้องคอยรับฟังคำบ่นคำ จากความไม่เข้าใจในข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ ทำให้ข้าราชการรู้สึก

ไม่ปลอดภัยในชีวิตทำงาน เมื่อเกิดเหตุความขัดแย้งกับตนเองกับผู้ใช้บริการ บางครั้งข้าราชการต้องทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับค่าล่วงเวลา นอกจากนี้ กรมสรรพากร เป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้กลับมีค่าตอบแทนที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ องค์กรอิสระต่าง ๆ ทั้งหมดที่กล่าวมา เมื่อเปรียบเทียบกับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ทำให้ข้าราชการรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียม (การถูกเอาเปรียบ) สอดคล้องกับ Adams (1963, 1965) อ้างถึงใน Al-Zawahreh & Al-Madi (2012) ที่อธิบายถึง ความสมดุลของการแลกเปลี่ยนระหว่างสิ่งที่พนักงานให้ไปกับการคาดหวังผลตอบแทนที่จะได้รับ โดยสิ่งให้ไป เรียกว่า บัญชีนำเข้า ในอีกด้านหนึ่งของการแลกเปลี่ยน สิ่งที่ได้รับ เรียกว่า ผลลัพธ์ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงานเมื่อได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับความทุ่มเทที่พนักงานมีให้กับงานไป (ถือเป็นการเสียเปรียบ) ดังนั้น ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ จึงเป็นสภาพแวดล้อมด้านที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล มากที่สุด

การที่สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.23) แต่กลับมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด (Beta = .490) ในขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ (Beta = .220) และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม (Beta = .205) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่น้อยกว่า เนื่องจากข้าราชการมักจะเตรียมใจไว้อยู่แล้วกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพภายในหน่วยงานราชการ ว่าย่อมไม่สะดวกสบายและทันสมัยเท่ากับหน่วยงานเอกชน และการลักษณะการทำงานที่คล้ายกับการทำงานในโรงงาน ที่มีการทำงาน โดยแบ่งเป็นส่วน ๆ ไป ส่วนแรกรับงานมา ทำหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จ จากนั้นก็ส่งต่องานให้กับส่วนต่อไป เป็นแบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนจบกระบวนการทำงาน ทำให้ข้าราชการไม่ได้ส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่นมากนัก ปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคลากรคนอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจที่มีระดับน้อยที่สุด สำนักงานสรรพากรภาค 3 และพื้นที่ที่อยู่ในความดูแล สามารถเลือกพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านนี้ก่อน หากต้องการที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการให้มากขึ้น เนื่องจากสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่าสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ที่มีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่า โดยอาจกำหนดหลักเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านนี้ให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และจัดให้มีการติดตามการใช้หลักเกณฑ์

และกฎระเบียบดังกล่าว โดยอาจเพิ่มประเด็นนี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนการตรวจราชการ และเพื่อเป็นการป้องกันระดับความพึงพอใจในงานที่อาจลดลง ในขณะที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรักษาระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ ก็ต้องไม่ละเลยการพัฒนาและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพและด้านสังคมด้วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจในงานทั้งสิ้นหากระดับความพึงพอใจในงานที่ลดลง จะนำมาซึ่งระดับความเครียดและความตั้งใจลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น (Petra, 2016 อ้างถึงใน Nanda, 2019) โดยปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาใหญ่ที่ทุกองค์กรพบเจอ

เอกสารอ้างอิง

- ศุภลักษณ์ พรหมสร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Al-Madi, F., & Al-Zawahreh, A. (2012). The Utility of Equity Theory in Enhancing Organizational Effectiveness. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 46, 158-170.
- As'ad, A., & Basalamah, M. S. A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden ratio of human resource management*, 1(2), 94-103.
- Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A., & Atakorah, Y. B. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18.
- Cambridge. Cambridge Dictionary. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/environment>
- Fathurahman, M. (2022). Path Analysis Between Job Satisfaction and Loyalty with Work Environment and Culture as Explanatory Variables. *PRODUKTIF Jurnal Kepegawaian dan Organisasi*, 1(1), 36-43.
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1-8.
- Jiang, R. (2015). A Novel Risk Metric for Staff Turnover in a Software Project Based on Information Entropy. *Entropy*, 17, 2834-2852
- Kukiqi, E. (2017). Environmental Conditions and Work Satisfaction in Institutions in the Republic of

- Kosovo. *International Journal of Education and Research*, 5(7), 187-192.
- Miller, C. C. (2019). How to Make Work Better. The New York Times. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.nytimes.com/guides/year-of-living-better/how-to-create-a-better-work-environment>
- Nanda, A. (2020). The Effect of Psychological Work Environment and Work Loads on Turnover Interest, Work Stress as an Intervening Variable. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 120, 225-231.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Salunke, G. (2015). Work Environment and Its Effect on Job Satisfaction in Cooperate Sugar Factories in Maharashtra, India. *Abhinav International Monthly Refereed Journal of Research in Management & Technology*, 4(5), 21-31
- Shafiuddin, M., & Nassibi, G. M. M. A. (2022). Impact of Work Environment on Job Satisfaction and Employee Retention: An Empirical Study from Private Sector Banks in Hyderabad of Telangana State in India. *Journal of Positive School Psychology*, 6(9), 2467-2483
- Singgih, E., et al. (2020). The Role of Job Satisfaction in The Relationship between Transformational Leadership, Knowledge Management, Work Environment and Performance. *Solid State Technology*, 63(2S), 293-314
- Taheri, R. H., Maiah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-5