

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

Factors Affecting Work Happiness of Civil Servants in the Excise Department of Thailand

ธัญญลักษณ์ สันธินาค
Thanyalak Santhinak

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาปัจจัยกระตุ้น 3) ศึกษาปัจจัยค้ำจุน 4) ศึกษาระดับความสุขในการทำงาน 5) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และ 7) ศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งข้าราชการประเภทวิชาการ มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี และมีรายได้ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท โดยปัจจัยกระตุ้นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสำเร็จ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการได้รับการยอมรับ ปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความมั่นคงในงานเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าตอบแทนเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สำหรับความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับองค์กรหรือทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนระดับบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุงาน และช่วงรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า ลักษณะของงาน ความสำเร็จ และการพัฒนาตนเอง ขณะที่ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน

คำสำคัญ : ปัจจัยกระตุ้น, ปัจจัยค้ำจุน, ความสุขในการทำงาน, กรมสรรพสามิต

ABSTRACT

The objective of this research were 1) To examine personal factors 2) To study motivational factors 3) To study hygiene factors 4) To study the level of happiness at work 5) To compare happiness at work based on personal factors 6) To explore motivational factors affecting happiness at work and 7) To explore hygiene factors affecting happiness at work. The sample group consisted of 356 civil servants from the Excise Department. Data were collected using questionnaires and analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics such as t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the majority of respondents were female, aged between 36–45 years, held a bachelor's degree, served in knowledge worker positions, had 1–5 years of work experience, and earned a monthly income of 20,000 baht or less. Overall, motivational factors were rated at the highest level, with achievement receiving the highest average score, while recognition received the lowest. Hygiene factors were also rated at the highest level, with job security scoring the highest, and salary the lowest. The overall level of happiness at work was also at the highest level, with the unit level receiving the highest average, and the person level the lowest. The comparison revealed that personal factors such as gender, age, education level, position type, work experience, and income level significantly influenced differences in happiness at work. The motivational factors affecting happiness at work included advancement, work itself, achievement, and growth. Hygiene factors that affected happiness at work were interpersonal relationships, company policies, and the work conditions.

Keywords: Motivational factors, Hygiene factors, Happiness at work, The Excise Department

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในยุคของโลกาภิวัตน์ที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การทำงานในภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติและรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพสามิตในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อสร้างรายได้ให้แก่รัฐ จึงต้องพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจซึ่งจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภารกิจขององค์กรมีแนวโน้มจะขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่กลับต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านกำลังคน เนื่องจากภาครัฐมีมาตรการให้ทุกส่วนราชการตรึงอัตรากำลังโดยให้บริหารอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งไม่เพิ่มกรอบอัตรากำลังตั้งใหม่ และยุบเลิกอัตราข้าราชการว่างลงร้อยละ 10 ของจำนวนข้าราชการที่เกษียณอายุ (สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนสำนักงาน ก.พ. ,2566, หน้า 69) นอกจากนี้อัตราการลาออกและโอนย้ายของข้าราชการในกรมสรรพสามิตยังเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากสถิติการลาออก 5 ปีย้อนหลังพบว่า ข้าราชการที่ลาออกและโอนย้ายส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Generation X (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508 - 2522) คิดเป็น 50 % และรองลงมาเป็น Generation Y (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523-2540) คิดเป็น 48 % (ส่วนอัตรากำลังและระบบงานสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต, 2568, หน้า 80) การลาออกก่อนเกษียณอายุอาจสะท้อนถึงปัญหาด้านการบริหารงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงความไม่พึงพอใจในรูปแบบการบริหารหรือการขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง จึงส่งผลให้ความสุขในการทำงานลดลง และทำให้ข้าราชการเหล่านี้เลือกที่จะออกจากระบบราชการไป

จากปัญหาข้างต้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสุขในการทำงาน เพราะความสุขในการทำงานของข้าราชการมีผลต่อความผูกพันและความทุ่มเทในงาน เมื่อไม่รู้สึกพึงพอใจ หรือไม่มีความสุขในการทำงาน ก็ยังมีแนวโน้มที่จะลาออกหรือโอนย้ายไปยังหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต โดยมีความต้องการจะศึกษาว่า ปัจจัยที่กรมสรรพสามิตสามารถนำมาปรับใช้ได้โดยไม่ขัดต่อระเบียบราชการปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และปัจจัยเหล่านั้นมีความแตกต่างกันอย่างไรในปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เพื่อเสนอแนะให้กับทางผู้บริหารนำข้อมูลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อลดอัตราการลาออกหรือการโอนย้ายที่ไม่จำเป็น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยกระตุ้นของข้าราชการกรมสรรพสามิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต

4. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต
5. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อศึกษาปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต
7. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยกระตุ้นส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต
3. ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยกระตุ้น, ปัจจัยค้ำจุน, และความสุขในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการกรมสรรพสามิต

ขอบเขตด้านระยะเวลา วิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรือมาจากการมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกสนุกสนาน และกระตือรือร้นจากการลงมือทำงาน และทำให้เกิดความคิดเชิงบวก โดยเป็นแนวคิดที่ได้จากการวิจัยของ Fisher (2010) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ความสุขในการทำงานไม่ได้หมายถึงแค่ความสนุกสนานหรือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นชั่วคราว แต่เป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมในระยะยาวจากการวิจัยได้แบ่งความสุขในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ (Three Levels of Happiness at Work) คือ

1. ระดับชั่วขณะ (Transient Level) เป็นอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ หรือเป็นความสุขที่เกิดขึ้นชั่วคราว เช่น ความรู้สึกดีใจ ตื่นเต้น หรือพึงพอใจจากเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน อาจเกิดจากเหตุการณ์เฉพาะ เช่น การได้รับคำชมความสำเร็จในงาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

2. ระดับบุคคล (Person Level) เป็นความพึงพอใจในที่ทำงานโดยรวมของบุคคล เป็นการรับรู้และการประเมินเกี่ยวกับงานที่ทำในระยะยาว ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้า จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงบวกที่มีต่อลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร และโอกาสในการเติบโตในงานที่ทำ

3. ระดับองค์กรหรือทีม (Unit Level) เป็นความสุขในที่ทำงานในภาพรวมขององค์กรหรือทีมงาน เป็นความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดจากบรรยากาศการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน, หัวหน้า หรือทีม

ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors) คือ ปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน Fredricks, R. (1959) ได้อธิบายทฤษฎี Herzberg เอาไว้ว่า “งานที่ขาดปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ได้ทำให้บุคลากรภายในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน แต่งานที่มีแรงจูงใจจะทำให้พนักงานภายในองค์กรทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น” ซึ่งจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้า และปัจจัยกระตุ้นยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น มีดังนี้

1) ความสำเร็จ (Achievement) คือ การที่พนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งเอาไว้ และการได้รับการยอมรับว่าทำงานสำเร็จ หรือค้ำยกย่อง ชื่นชม จากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับ และเชื่อใจจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร เช่น การได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตร การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน การเป็นตัวแทนของทีมในการดำเนินงานต่างๆ

3) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ งานที่มีความท้าทายและมีความน่าสนใจ กระตุ้นให้รู้สึกอยากทำงาน และงานที่ไม่ให้ความรู้สึกลำบาก งานที่ช่วยให้พนักงานแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ซึ่งช่วยเพิ่มแรงจูงใจ และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งรวมถึงปริมาณของงาน และเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงานด้วย

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญขึ้นนอกเหนือจากงานประจำที่ทำในทุกวัน และการมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบ

5) โอกาสก้าวหน้า (Advancement) คือ โอกาสที่พนักงานจะได้รับเลือกให้เลื่อนตำแหน่งหรือได้รับหน้าที่ที่สำคัญกว่าเดิม การได้ขึ้นเงินเดือน และการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร

6) การพัฒนาตนเอง (Growth) คือ การที่พนักงานจะได้รับโอกาสในการส่งไปพัฒนาทักษะใหม่ ๆ การได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองให้เก่งขึ้นในด้านต่างๆ ผลกระทบของปัจจัยกระตุ้น หากมีปัจจัยกระตุ้นที่ดี จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน หากขาดปัจจัยกระตุ้น พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในงาน แต่จะไม่ส่งผลให้ลาออกจากองค์กรโดยตรง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมโดยรอบของพนักงานที่เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นไม่ได้ช่วยสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้โดยตรง แต่ถ้าหากไม่มีหรือมีไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงาน ในปัจจัยนี้จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ (Job Dissatisfaction) ในการทำงานหรือในตัวองค์กร และอาจนำไปสู่การลาออกของพนักงานซึ่งองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policies) หมายถึง นโยบายขององค์กรที่เป็น ธรรมและโปร่งใส ระบบการบริหารและการจัดการองค์กร หรือพนักงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การบริหารและการควบคุม (Supervision) หมายถึง หัวหน้าทีมที่มีภาวะผู้นำที่ดีและให้ การสนับสนุนลูกทีมของตนเอง รวมไปถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหัวหน้าทีมกับลูกทีม
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง ความร่วมมือและ บรรยากาศในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการประสานงานภายในทีม
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศของสถานที่ การมีอุปกรณ์ครบถ้วนเหมาะสมกับงานที่ทำ และชั่วโมงการทำงานที่ สมเหตุสมผล
- 5) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง งานที่ทำงานมีความมั่นคง ไม่มีการถูกเลิกจ้างง่าย ๆ ระบบสัญญาจ้างงานที่เป็นธรรมกับพนักงาน
- 6) ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ มอบหมาย รวมไปถึงค่าตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินอย่างสวัสดิการที่ดี เช่น ประกันสุขภาพ วันลาพักร ้อน โบนัส

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการของกรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 2,987 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 356 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ในขั้นแรกเป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกประชากรออกเป็น 11 สังกัดทั่วประเทศ และกำหนดจำนวน กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัดตามสัดส่วนของประชากร เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ครอบคลุมและเป็นตัวแทน ของข้าราชการกรมสรรพสามิตในแต่ละสังกัดอย่างเหมาะสม การเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เป็นวิธี สุ่มเจาะจงเข้ามาตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Volunteer sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจำจุน 4) ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยส่วนที่ 2 – 4 ใช้การวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบคำถามให้สอดคล้อง กับประเด็นที่ต้องการศึกษา แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อประเมินค่าความสอดคล้องภายในเครื่องมือวิจัย (Content Validity) กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

โดยการคำนวณค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงไม่น้อยกว่า 0.5 สำหรับแต่ละข้อคำถาม จึงสามารถนำแบบสอบถามไปดำเนินการต่อไปได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยให้กลุ่มตัวอย่างทดลองทำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ 0.961 แสดงว่า ข้อคำถามและแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเหมาะสม

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms พร้อมสร้าง QR Code และลิงก์สำหรับการตอบแบบสอบถาม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงเผยแพร่แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Saraban) ของกรมสรรพสามิต นอกจากนี้ยังได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามในระหว่างการจัดโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงและตอบแบบสอบถามได้อย่างทั่วถึง

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล จะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จะใช้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) ข้อมูลปัจจัยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จะใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบสมมติฐานของคำถามการวิจัยที่ 1 ใช้การวิเคราะห์แบบ T – test และ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) 4) การทดสอบสมมติฐานของคำถามการวิจัยที่ 2 และ 3 ใช้การวิเคราะห์แบบ Multiple Regression analysis

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม 356 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.01 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.85 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.88 มีตำแหน่งประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 68.84 มีอายุงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.64 และมีช่วงรายได้ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.42

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยกระตุ้น ปัจจัยค้ำจุน และความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระตุ้น ปัจจัยค้ำจุน และความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ความคิดเห็นโดยรวมของทั้ง 3 ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความเห็น
1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors)	4.35	0.46	มากที่สุด
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)	4.40	0.53	มากที่สุด
3. ความสุขในการทำงาน (Happiness at work)	4.37	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยกระตุ้นของข้าราชการกรมสรรพสามิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.46$) เช่นเดียวกับปัจจัยคำจูงอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.53$) ขณะเดียวกัน ระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการก็อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.65$) หมายความว่าข้าราชการกรมสรรพสามิตมีความพึงพอใจต่อแรงจูงใจที่ได้รับทั้งจากปัจจัยกระตุ้นภายใน รวมถึงปัจจัยคำจูงภายนอก และมีความสุขในการทำงานในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ประเภทตำแหน่ง, อายุงาน, และช่วงรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่องของความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยกระตุ้นส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต แสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	- 0.163	-	- 0.659	0.511
ความสำเร็จในงาน (X_1)	0.173*	0.113	2.873	0.004*
การได้รับการยอมรับ (X_2)	- 0.041	-0.046	-1.131	0.259
ลักษณะงานที่ทำ (X_3)	0.314*	0.268	6.166	0.000*
ความรับผิดชอบ (X_4)	0.099	0.093	1.838	0.067
โอกาสก้าวหน้า (X_5)	0.324*	0.391	7.791	0.000*
การพัฒนาตนเอง (X_6)	0.165*	0.180	3.729	0.000*
R = 0.803, $R^2 = 0.644$, Adjusted $R^2 = 0.638$, F = 105.266, Sig < 0.001				

จากตาราง 2 พบว่าปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ($\beta = 0.173$, $p = 0.004$) ด้านลักษณะงานที่ทำ ($\beta = 0.314$, $p < 0.001$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\beta = 0.324$, $p < 0.001$) และด้านการพัฒนาตนเอง ($\beta = 0.165$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูงส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยคำจูงที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.071	-	0.404	0.686
ค่าตอบแทน (X ₁)	0.068	0.083	1.867	0.063
นโยบายและการบริหารขององค์กร (X ₂)	0.229*	0.254	4.859	0.000*
การบริหารและการควบคุม (X ₃)	0.060	0.065	1.697	0.090
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X ₄)	0.180*	0.201	4.282	0.000*
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X ₅)	0.386*	0.349	7.873	0.000*
ความมั่นคงในงาน (X ₆)	0.047	0.040	1.006	0.315
R = 0.843, R ² = 0.711, Adjusted R ² = 0.706, F = 142.857, Sig < 0.001				

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยคำจูงที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ($\beta = 0.229$, $p < 0.001$) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = 0.180$, $p < 0.001$) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.386$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา आयงาน และช่วงรายได้ พบว่าทั้งหมดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีเพศและช่วงอายุแตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความสุขมากกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความสุขในการทำงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ สุธรรมา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สร้างภาวะความสุขในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่าเพศและอายุไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ อาจอธิบายได้จากบริบทของระบบราชการที่ยังให้ความสำคัญกับลำดับชั้น ความอาวุโส และ

บทบาททางเพศ โดยเฉพาะในกรรมสรรพสามิต ซึ่งมีการกีดกันทั้งด้านการจัดเก็บภาษีและการปราบปรามงานภาคสนามที่มีความเสี่ยงมักถูกมอบหมายให้กับเพศชายและผู้มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งส่งผลต่อโอกาสในการได้รับการยอมรับและโอกาสในการแสดงศักยภาพในการทำงาน

ลักษณะ สุระมรรคา (2560) พบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามักมีความสุขในการทำงานมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสามารถเข้าใจเรื่องงานได้เร็ว และมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จและเติบโตในอาชีพได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามในบริบทของกรรมสรรพสามิตพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกลับมีความสุขในการทำงานน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากความคาดหวังในเรื่องความก้าวหน้าและโอกาสในการแสดงศักยภาพ ซึ่งระบบราชการมีโครงสร้างตายตัวและยึดตามลำดับอาวุโสอาจไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังนั้นได้อย่างเพียงพอส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและลดทอนความสุขในการทำงาน

ในด้านของอายุงานและประเภทตำแหน่ง พบว่าข้าราชการกรรมสรรพสามิตโดยเฉพาะกลุ่มที่มีประสบการณ์มากหรือตำแหน่งสูงมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากกว่า อาจเกิดจากความมั่นคงทางตำแหน่ง ทักษะที่พัฒนาขึ้น และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ สุระมรรคา (2560) ที่พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จในงานทำให้ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า เมื่อความสำเร็จในงานมากขึ้นก็ส่งผลต่อภาวะความสุขในการทำงาน

ในด้านของช่วงรายได้ พบว่ากลุ่มข้าราชการกรรมสรรพสามิตที่มีช่วงรายได้อยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท จะมีความสุขในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นทั้งหมด โดยที่ความสุขในการทำงานจะมีแนวโน้มที่ลดลงมากที่สุดเมื่อเข้าสู่ช่วงรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งถือเป็นช่วงรายได้ระดับกลาง อาจเนื่องมาจากกลุ่มรายได้ระดับกลางนี้อยู่ในช่วงที่มีภาระค่าใช้จ่ายสูง แต่รายได้ยังไม่เพียงพอรองรับคุณภาพชีวิตที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ยังไม่ได้รับสิทธิประโยชน์หรือแรงจูงใจที่ชัดเจนเหมือนกลุ่มรายได้สูง เช่น โอกาสเลื่อนตำแหน่ง เงินประจำตำแหน่ง จึงทำให้เกิดความรู้สึก "ติดอยู่ตรงกลาง" และลดทอนความสุขในการทำงานลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ สุระมรรคา (2560) ที่พบว่าคนที่มียาได้มากกว่าจะมีความสุขในการทำงานมากกว่า

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรรมสรรพสามิต ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน และการพัฒนาตนเอง

ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนความรู้สึกว่างานของตนมีคุณค่าต่อสังคม และภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำ ในส่วนของปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าพบว่าข้าราชการกรรมสรรพสามิตส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในโอกาสเลื่อนตำแหน่งและมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

สำหรับปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง ข้าราชการกรมสรรพสามิตให้ความเห็นว่า องค์กรให้การสนับสนุนในด้านการอบรมทักษะ และการศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรอย่างแท้จริง ส่งผลให้ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรางคณา คงศีล และธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา (2561) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร, และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภณิดา บุญทวี (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สังกัดกรมสรรพากร โดยพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Chaiprasit และ Santidhiraku (2011) ที่ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. เชิงนโยบายและการบริหาร กรมสรรพสามิตควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายที่สนับสนุนปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยด้านที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาตนเอง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และมีนโยบายที่ยืดหยุ่นและชัดเจน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร
2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรมีการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงานช่วงต้นและกลาง เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตในสายงานและเพิ่มความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่
3. การบริหารจัดการอัตรากำลังคน เนื่องจากข้อจำกัดด้านกำลังคน ควรใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ เช่น การใช้ระบบ Job Rotation หรือการมอบหมายงานที่หลากหลายให้บุคลากรได้เรียนรู้ข้ามสายงาน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและลดความจำเจ ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มความสุขในการทำงาน
4. การประเมินและติดตามผล ควรมีการประเมินระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเป็นระยะ และนำผลไปใช้วางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ ลดการลาออกและโอนย้ายที่ไม่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสังกัดการทำงานเพิ่มเติม ควรศึกษาข้าราชการกรมสรรพสามิต โดยเพิ่มปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสังกัดส่วนภูมิภาค และส่วนกลางเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานระหว่างข้าราชการส่วนกลางและภูมิภาค

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงส่วนราชการกรมเดียว ไม่สามารถใช้อ้างอิงส่วนราชการอื่นๆ ได้ จึงควรทำการศึกษาให้หลากหลายและปรับเปลี่ยนปัจจัยด้านอื่นๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของส่วนราชการที่ทำการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

ภณิดา บุญทวี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/2887/1/TP%20BM.005%202561.pdf>

ลักษณา สุระมรรคา. (2560). ปัจจัยที่มีสร้างภาวะความสุขในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ ไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัด ชลบุรี. <https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/6413>

วรางคณา คงศีล และ ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11(2), 150-163.

สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.. (2566). มาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 และแนวทางปฏิบัติ. นนทบุรี: กลุ่มโรงพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ..

ส่วนอัตรากำลังและระบบงาน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต. (2568). รายงานการวิเคราะห์ข้อมูลอัตรากำลังและแนวโน้มกำลังคนของกรมสรรพสามิต. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพสามิต.

Chaiprasit, K., & Santidhiraku, O. (2011). Happiness at work of employees in small and medium-sized enterprises, Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 25, 189-200.

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.

Fredricks, R. (1959). Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation. *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.