

คุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน
กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12

Job Characteristics and Job Satisfaction

A Case Study: The Revenue Department Area Regional 12

ปานไพลิน เทพช่วย¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา คุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจคุณลักษณะงาน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}=5.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มากที่สุด ($\bar{X}=5.30$) ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance)($\bar{X}=5.26$) ด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)($\bar{X}=5.24$) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)($\bar{X}=5.08$) และด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)($\bar{X}=4.95$) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)($\beta=0.235$) มีน้ำหนักมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก คือมีทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)($\beta=0.163$) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นลบ คือมีทิศทางตรงข้ามกัน ขณะที่ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ($\beta=0.073$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุและประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน และพบว่า ระดับการศึกษาและประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน, ความพึงพอใจในงาน

¹ นางสาวปานไพลิน เทพช่วย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสงขลา นักวิชาการภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นกลยุทธ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายตามแผนการดำเนินงาน ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการมีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากร เพราะหากการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพ บุคลากรก็จะปฏิบัติงานอย่างมีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งด้านเป้าหมายและด้านการบริหารจัดการ องค์กรจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นการทำงานให้เกิดความใส่ใจ เห็นคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลาย เป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน เนื่องจากหากบุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายในการรับผิดชอบ การรู้สึกถึงการได้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการออกแบบคุณลักษณะงาน เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะทำให้องค์กรและบุคลากรประสบความสำเร็จควบคู่ไปด้วยกัน

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร และการใช้เงิน โยบายทางภาษีอากร เพื่อการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งมีหน้าที่หลัก คือ จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากร หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2558) สำหรับบุคลากรต้องปฏิบัติงานที่เป็นงานต้องทำประจำตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ การออกแบบคุณลักษณะงานจึงควรมีความจูงใจให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจในงาน พร้อมเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานราชการ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อพัฒนาประเทศชาติต่อไป

สำนักงานสรรพากร ภาค 12 มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการจัดเก็บภาษีในพื้นที่จังหวัดสงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เพื่อให้การจัดเก็บภาษีและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับการมีคุณลักษณะงานที่ดีจึงสำคัญ สามารถจูงใจการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้บุคลากรนั้นเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 เพื่อจะได้เป็นแนวทางพัฒนาการ

บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจคุณลักษณะงาน

สมมติฐานของการวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1 คุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่ อย่างไร

H1a : คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H1b : คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H1c : คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H1d : คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H1e : คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H2a : อายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน

H2b : ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน

คำถามการวิจัยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H3a : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน

H3b : ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยต้นแปรต้น คือ คุณลักษณะของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

(Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) จากแนวคิด Hackman and Oldham (1975) และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

ขอบเขตด้านประชากร เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 จำนวนทั้งสิ้น 322 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญการลงมา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง การออกแบบงานและการส่งเสริมแรงจูงใจในพนักงาน กล่าวคือ ลักษณะงานต้องมีความเป็นเอกภาพ มีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระให้พนักงาน กำหนดการทำงานและวิธีการต่างๆเองและการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานของตนเอง (Hackman and Oldham, 1975 อ้างถึงใน วรพัชร ชุมวรฐายี, 2558, หน้า 13)

แนวคิด Hackman and Oldham (1975) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ออกแบบงาน (Job Characteristics Model : JCM) ในลักษณะต่างๆ เพื่อการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญและคุณค่าในงาน คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพราะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อความสำเร็จของงาน ถือเป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงานที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพอใจในงาน (Stephen P Robbins. Mary Coulter, 2553 อ้างถึงใน ลาวรรณ เดียดขุนทด, 2562) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีความแตกต่าง เนื่องจากหลายๆด้านในองค์กร ทำให้บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการนั้น ทำให้เกิดความภูมิใจในผลงาน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลในองค์กรเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกองค์กร
4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งให้พนักงานมีอิสระในการคิดตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่
5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานได้รับรู้และเข้าใจผลการปฏิบัติงานของตน ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด

ซึ่งคุณลักษณะงานดังกล่าว จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจ (Critical Psychological States) ได้แก่ การรับรู้ความหมายของงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือสำคัญมากน้อยเพียงใด การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลงานว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน และการรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน พิจารณาได้จากผลย้อนกลับของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานลดลง ดังนั้น Hackman and Oldham (1975) จึงได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างแบบสำรวจเพื่อวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey : JDS) เพื่อวัดคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตใจ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน (ยุคทองตัน, 2547)

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่องาน โดยพิจารณาว่างานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนั้น ยังเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Vroom, 1997) รวมถึงผลของเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การรู้สึกได้ว่ามีความสำเร็จในผลงาน การได้รับการยกย่อง การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น (Gilmer, 1998) และความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่มีต่องานในด้านต่างๆ ได้แก่ ตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยความพึงพอใจในงานเป็นความเต็มใจ ความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากความชอบและความพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นความรู้สึกทางบวกต่องานที่ได้รับผิดชอบ (ภัสราพร แก้วบ้านฝ้าย, 2561)

ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำอยู่ มีความสุขกับในการทำงาน เป็นแรงจูงใจที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ หากได้รับการตอบสนองต่อความต้องการตามที่บุคคลคาดหวัง ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นหากบุคคลมีความพึงพอใจในงาน ก็จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพในการทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้

คุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนแนวคิดคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ การออกแบบงานเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจการทำงานของพนักงานและการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับลักษณะงานที่รับผิดชอบนั้น จะทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของตนเองต่อความสำเร็จของงานทั้งหมดจากการเป็นส่วนหนึ่งของผลงาน ดังนั้นคุณลักษณะงานที่ดีจึงเปรียบเสมือนแรงจูงใจในการทำงานที่จะทำให้เกิด

ความรู้สึกรักอยากทำงาน เกิดการรับรู้ทางสภาวะจิตใจ และผลลัพธ์ที่ดีของงานเปรียบเสมือนรางวัลที่พนักงานจะได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจในงานก็จะสูงขึ้น

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Mathias Blanz (2017) สรุปข้อมูลจากผลการศึกษาของพนักงานสังคมสงเคราะห์ในเยอรมนี เพื่อประเมินความพึงพอใจในการทำงาน และ Syukrina Alini Mat Ali et al.(2013) ศึกษาความพึงพอใจในมุมมองผู้จัดการร้าน Fast Food แสดงถึงรูปแบบของคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีส่วนช่วยให้ผู้จัดการร้านมีความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก ซึ่งผลสรุปเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พบว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) มีความเกี่ยวข้องกันทั้งความสัมพันธ์เชิงบวก ทั้งนี้คุณลักษณะงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1975)

ดังนั้นคุณลักษณะงานจึงมีบทบาทในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่มีทัศนคติ ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่ทำอยู่ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ผลงานที่ตามมาก็จะเกิดประสิทธิภาพต่อตนเองและองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 ประกอบด้วยตำแหน่งข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญการลงมา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน โดยมาจากการคำนวณตามสูตรยามาเน่ (Taro Yamane,1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 จำนวน 294 คน และเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อคำถามมาจากการค้นคว้าข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในงานจากคุณลักษณะงาน (Questionnaires) แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้นำมาจากข้อคำถามของ Boon et al. (2011) มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยระดับที่ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงระดับที่ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามมาจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey : JDS) ตามแนวคิด Hackman and Oldham (1975) มีจำนวน 18 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ โดยตอนที่ 3 มีจำนวน 6 ข้อคำถาม (ข้อ 4-9) ระดับที่ 1 คือ น้อยที่สุด จนถึงระดับที่ 7 คือ มากที่สุด และ ตอนที่ 4 มีจำนวน 12 ข้อคำถาม (ข้อ 10-21) โดยระดับที่ 1 คือ ผิดอย่างมาก จนถึงระดับที่ 7 คือ ถูกต้องอย่างมาก

การทำสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถาม โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการทำวิจัย เป็นอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหงช่วยตรวจสอบ และให้คำแนะนำการแปลข้อคำถาม 2) นำแบบสอบถามทดสอบ Pretest เก็บข้อมูลจริงจากเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน พร้อมสังเกตการณ์ขณะผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสับสนในการตอบ ข้อคำถามเชิงลบ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามกลับมาปรับใช้คำให้เข้าใจง่ายขึ้นและนำกลับไปทดสอบ Pretest อีกครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจมากขึ้น 3) นำแบบสอบถามทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รวมในกลุ่มตัวอย่างการวิจัย (Pilot Study) จำนวน 30 คน ซึ่งไม่พบปัญหาในการเก็บแบบสอบถาม 4) คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธี Cronbach's Alpha Coefficient พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.803 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) และการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ 1 คุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่ อย่างไร และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ 2 และ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.3) มีอายุ 36-45 ปี (ร้อยละ 42.9) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.7) เจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ (ร้อยละ 80.7) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท (ร้อยละ 43.8) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 62.1)

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน

คุณลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)	5.24	1.284	ค่อนข้างมาก
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	5.30	1.277	ค่อนข้างมาก
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance)	5.26	0.956	ค่อนข้างมาก
4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	4.95	0.996	ค่อนข้างมาก
5. ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)	5.08	1.045	ค่อนข้างมาก
คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้านโดยรวม	5.17	0.813	ค่อนข้างมาก
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.79	0.74	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) พบว่า คุณลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}=5.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ($\bar{X}=5.30$) ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ($\bar{X}=5.26$) ด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ($\bar{X}=5.24$) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) ($\bar{X}=5.08$) และด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ($\bar{X}=4.95$) ตามลำดับ และ มีความพึงพอใจในงานระดับมาก ($\bar{X}=3.79$)

คำถามการวิจัยที่ 1 คุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่ อย่างไร

- H1a : คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
- H1b : คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
- H1c : คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
- H1d : คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
- H1e : คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ตาราง 2 ผลการทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐานคุณลักษณะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ตัวพยากรณ์	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.791	0.272		10.258	0.000*
ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)(x_1)	-0.163	0.044	-0.283	-3.732	0.000*
ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)(x_2)	-0.073	0.044	-0.126	-1.651	0.100
ความสำคัญของงาน (Task Significance)(x_3)	0.107	0.048	0.138	2.199	0.029*
ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)(x_4)	0.235	0.048	0.317	4.886	0.000*
ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)(x_5)	0.102	0.040	0.144	2.554	0.011*

$R^2 = 0.124$, $SEE = 0.693$, $F = 10.067$, $Sig. = 0.000^*$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)(x_4)($\beta=0.235$) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมากที่สุด รองลงมาคือ ความสำคัญของงาน (Task Significance)(x_3)($\beta=0.107$) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)(x_5)($\beta=0.102$) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวกคือมีทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)(x_1)($\beta=0.163$) และด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)(x_2)($\beta=0.073$) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นลบคือมีทิศทางตรงข้ามกัน สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $Y = 2.791 - 0.163(x_1) + 0.107(x_3) + 0.235(x_4) + 0.102(x_5)$ โดยที่ Y = ความพึงพอใจในงาน, x_1 = ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety), x_3 = ความสำคัญของงาน (Task Significance), x_4 = ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy), x_5 = ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าคุณลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน (Task Significance)(x_3) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)(x_4) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback)(x_5) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.107, 0.235 และ 0.102 หน่วย ตามลำดับ และถ้าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)(x_1) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง 0.163 หน่วย และคุณลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในงาน (R^2) ได้ร้อยละ 12.4

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าคุณลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) มีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H1a,

H1c, H1d, H1e และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H1b

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระ ในงาน (Autonomy) แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H2a : อายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน

H2b : ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน

ตาราง 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

คุณลักษณะงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	ระหว่างกลุ่ม	9.632	4	2.408	2.473	0.044*
	ภายในกลุ่ม	308.628	317	0.974		
	รวม	318.259	321			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H2a

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุกับคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

คุณลักษณะงาน	อายุ	N	Mean	S.D.	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Interval for Mean		Mini mum	Maxi mum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	ต่ำกว่า 25 ปี	4	4.67	0.000	0.000	4.67	4.67	5	5
	25-35 ปี	43	4.87	0.944	0.144	4.58	5.16	2	7
	36-45 ปี	138	4.92	1.024	0.087	4.74	5.09	1	7
	46-55 ปี	94	5.18	0.930	0.096	4.99	5.37	2	7
	55 ปีขึ้นไป	43	4.65	1.059	0.161	4.32	4.98	2	6
	รวม	322	4.95	0.996	0.055	4.84	5.06	1	7

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) สูงสุด (\bar{X} =5.18, S.D=0.930) รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี (\bar{X} =4.92, S.D=1.024) อายุ 25-35 ปี (\bar{X} =4.87, S.D=0.944) อายุต่ำกว่า 25 ปี (\bar{X} =4.67, S.D=0.000) และอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) น้อยสุด (\bar{X} =4.65, S.D=1.059) ตามลำดับ

ตาราง 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐกับคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

คุณลักษณะงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	ระหว่างกลุ่ม	15.245	3	5.082	5.333	0.001*
	ภายในกลุ่ม	303.014	318	0.953		
	รวม	318.259	321			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H2b ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐกับคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

คุณลักษณะงาน	ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ	N	Mean	S.D.	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Mean		Mini mum	Maxi mum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	ข้าราชการ	260	5.05	0.947	0.059	4.93	5.16	2	7
	ลูกจ้างประจำ	6	4.33	1.174	0.479	3.10	5.57	3	6
	พนักงานราชการ	19	4.82	0.870	0.200	4.40	5.24	4	7
	ลูกจ้างชั่วคราว	37	4.42	1.181	0.194	4.03	4.82	1	6
	รวม	322	4.95	0.996	0.055	4.84	5.06	1	7

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) สูงสุด (\bar{X} =5.05, S.D=0.947) รองลงมา คือ พนักงานราชการ (\bar{X} =4.82, S.D=0.870)

ลูกจ้างชั่วคราว ($\bar{X}=4.42$, S.D=1.181) และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) น้อยสุด ($\bar{X}=4.33$, S.D=1.174) ตามลำดับ

คำถามการวิจัยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

H3a : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่าง

H3b : ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่าง

ตาราง 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

คุณลักษณะงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านความหลากหลายของ ทักษะ (Skill Variety)	ระหว่างกลุ่ม	40.836	2	20.418	13.343	0.000*
	ภายในกลุ่ม	488.148	319	1.530		
	รวม	528.984	321			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H3a

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการศึกษากับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

คุณลักษณะงาน	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	Std. Error	95% Confidence Interval for			
						Mean	Mini mum	Upper Bound	Maxi mum
ด้านความหลากหลาย ของทักษะ (Skill Variety)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	3.90	1.360	0.340	3.17	4.62	1	6
	ปริญญาตรี	229	5.20	1.250	0.083	5.04	5.37	1	7
	สูงกว่าปริญญาตรี	77	5.63	1.171	0.133	5.36	5.89	2	7
	รวม	322	5.24	1.284	0.072	5.10	5.38	1	7

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) สูงสุด ($\bar{X}=5.19$, S.D=1.252) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=5.63$, S.D=1.171) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) น้อยสุด ($\bar{X}=3.90$, S.D=1.448) ตามลำดับ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐกับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

คุณลักษณะงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านความหลากหลายของ	ระหว่างกลุ่ม	74.142	3	24.714	17.279	0.000*
ทักษะ (Skill Variety)	ภายในกลุ่ม	454.843	318	1.430		
	รวม	528.984	321			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H3b

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐกับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

คุณลักษณะงาน	ประเภท เจ้าหน้าที่ของรัฐ	N	Mean	S.D.	Std. Error	95% Confidence Interval for			
						Mean		Mini mum	Maxi mum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านความหลากหลาย	ข้าราชการ	260	5.47	1.148	0.071	5.33	5.61	2	7
ของทักษะ	ลูกจ้างประจำ	6	3.72	2.333	0.953	1.27	6.17	1	7
(Skill Variety)	พนักงานราชการ	19	4.70	1.031	0.237	4.21	5.20	3	6
	ลูกจ้างชั่วคราว	37	4.18	1.365	0.224	3.72	4.64	1	7
	รวม	322	5.24	1.284	0.072	5.10	5.38	1	7

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) สูงสุด ($\bar{X}=5.47$, S.D=1.148) รองลงมา คือ พนักงานราชการ ($\bar{X}=4.70$,

S.D=1.031) ลูกจ้างชั่วคราว (\bar{X} =4.18, S.D=1.365) และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) น้อยสุด (\bar{X} =3.72, S.D=2.333) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี สามารถสรุปการอภิปรายผลได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจคุณลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ตามลำดับ ทุกด้านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด แต่กลับกันเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจน้อยสุด อาจเนื่องจากการขาดแรงจูงใจในการทำงานหรือในการพัฒนาตนเอง คิดว่าไม่สามารถที่จะรับมือกับปัญหาในงานได้ ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจในกระบวนการทำงานด้วยตนเอง (Thomas G. Cummings and Christopher G. Worley, 2008, pp.378-379) ดังนั้นการรับรู้คุณลักษณะงานดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจคุณลักษณะงานโดยรวมและในทุกด้านค่อนข้างมาก อาจเนื่องมาจากสาเหตุ ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เจ้าหน้าที่ได้ใช้ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการทำงาน หากงานมีความท้าทายเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้เพิ่มคุณค่าของงานและตัวบุคคลมากขึ้นด้วย ในทางตรงข้ามกันเจ้าหน้าที่ชอบทำงานที่ทำอยู่เป็นประจำ (Routine) เป็นงานซ้ำๆ การได้รับงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมีความรับผิดชอบมากกว่าเดิม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานได้

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) เป็นการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องของส่วนงานภายในองค์กรทั้งกระบวนการทำงาน ไม่ใช่เพียงแค่บางส่วนหรือบางจุดของเนื้องานเท่านั้น แต่ในขณะที่เดียวกันจะเห็นได้ว่างานที่ทำในองค์กรเป็นงานที่ไม่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เจ้าหน้าที่จึงได้ทำงานเพียงบางส่วนของกระบวนการทำงานเท่านั้น

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) ซึ่งงานนั้นมีความสำคัญและมีคุณค่า ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่างานที่ตนเองรับผิดชอบมีผลกระทบต่อผู้อื่นที่เกี่ยวข้องและองค์กร

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระในการคิดและสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงสามารถจัดการรูปแบบการทำงานได้อย่างเต็มที่

5. ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) เป็นการที่เจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานหรือผลการปฏิบัติการของตนเอง ทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้นว่าเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยแค่ไหน มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องหรือองค์กรอย่างไร และงานนั้นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตามคำถามการวิจัยที่ 1 พบว่า คุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และด้านผลสะท้อนกลับของงาน(Feedback) มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ขณะที่ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) เจ้าหน้าที่ควรมีโอกาสในการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการรับผิดชอบของตนเอง สามารถจัดการรูปแบบตารางการทำงาน มีอิสระการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจในงานมากกว่าการทำงานเพราะรู้สึกถูกกดดันหรือถูกบังคับให้ทำ และด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ชอบการทำงานที่ต้องรับผิดชอบทำอยู่เป็นประจำ (Routine) มากกว่าการได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ท้าทาย ไม่มีความกดดัน อาจรู้สึกไม่ชอบการโดนเพิ่มงาน ประกอบกับงานบางอย่างต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกไม่กดดันและไม่อยากทำงานนั้น จึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานหากต้องทำงานใหม่ๆ ส่วนด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) เนื่องมาจากระบบการทำงานของหน่วยงานราชการ เป็นการแบ่งงานตามภารกิจของส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ จึงทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นเพียงบางส่วนของกระบวนการทั้งหมดเท่านั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้ในคุณลักษณะงานที่มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด สามารถรับผิดชอบต่องานนั้นด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด และมีผลลัพธ์จากการทำเป็นอย่างไร มีผลทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Hackman and Oldham (1975)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตามคำถามการวิจัยที่ 2 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน(Autonomy) แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 46-55 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานสูง สามารถกล้าที่จะตัดสินใจในงาน ต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งยังมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า จึงยังไม่สามารถตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง สอดคล้องกับ

งานวิจัยของรุ่งนภา มณีกระจ่าง (2561) ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่ผ่านการทำงานมาเวลายาวนาน ใกล้เข้าสู่วัยเกษียณอายุงาน บางคนมีความคิดลาออกก่อนเวลา (Early) เจ้าหน้าที่ในกลุ่มนี้จึงไม่ค่อยมีแรงกระตุ้นในการทำงานหรือเป็นกลุ่มที่กำลังหมดไฟในการทำงาน

ประเภทของเจ้าหน้าที่รัฐที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด และเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการเป็นตำแหน่งหลักในองค์กร สามารถที่จะตัดสินใจในการทำงานมากกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มอื่นซึ่งเป็นตำแหน่งที่คอยสนับสนุนการทำงานในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่ายิ่งเจ้าหน้าที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) มากเท่าใด จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตามคำถามการวิจัยที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด และเจ้าหน้าที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีโอกาสสูงในการเลื่อนตำแหน่ง ก้าวหน้าในสายงานสูง งานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่ประเภทอื่น ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ยังมีทักษะเฉพาะด้านน้อยอยู่ ยังขาดโอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถ ทำให้ไม่กล้าที่จะรับผิดชอบงานที่ใช้ทักษะสูง งานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่จึงเป็นงานที่ใช้ทักษะความรู้เดิมมากกว่างานใหม่ที่มีความท้าทาย

ประเภทของเจ้าหน้าที่รัฐที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด และเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทข้าราชการเป็นตำแหน่งที่มีภาระงานที่เฉพาะเจาะจงและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ทำอยู่ การได้รับงานที่มีความหลากหลายและท้าทาย จึงทำให้เจ้าหน้าที่รัฐสึกมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ไม่ถนัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการกระบวนการทำงานให้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในสำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรคำนึงถึงการออกแบบคุณลักษณะงานให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับงานที่แต่ละตำแหน่งต้องรับผิดชอบตามภารกิจหน้าที่ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการเพิ่มคุณค่าในงาน เพิ่มทักษะความรู้และศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่จะนำไปสู่โอกาสความก้าวหน้าของเส้นทางอาชีพในองค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรต่อไป และเพื่อนำไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการกระบวนการทำงานภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 จึงควรปรับปรุงคุณลักษณะงานให้เป็นแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ในการทำงาน เช่น องค์กรควรกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาหน้าที่งานในความรับผิดชอบให้มีความสอดคล้องภาระงานของเจ้าหน้าที่ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นและนำมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ เพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่

2. ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เนื่องจากผลการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงานนั้น คุณลักษณะงานด้านดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าด้านอื่น

ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) องค์กรควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงาน โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังขาดอิสระในด้านการคิดและตัดสินใจ จัดให้มีการอบรม พัฒนาทักษะและศักยภาพ สามารถที่จะตัดสินใจในกระบวนการทำงานตามสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ จัดให้มีการหมุนเวียนงานกันระหว่างแผนกการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ทักษะที่หลากหลายมากขึ้น ลดการทำงานซ้ำๆ เดิมๆ (Routine) และสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานทั้งหมดภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สังกัดภาค 12 เท่านั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าในการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาสำนักงานสรรพากร ทั้งสังกัดภาค 1 – 12 เพื่อเพิ่มขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านคุณลักษณะงานด้านใดด้านหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อผลลัพธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการออกแบบลักษณะงานภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร.(2563). ข้อมูลจำนวนบุคลากร. ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.rd.go.th/intranet/>
[กองบริหารทรัพยากรบุคคล](#)
- ภัสราพร แก้วบ้านฝ้าย. (2561). อิทธิพลของความผูกพันในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
อุตสาหกรรม เครื่องหนังและรองเท้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัว
แปรส่งผ่าน. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. 2(2): 12-18.
- ยุคท ทองตัน. (2547). ผลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ว.
สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 11(1): 27-40.
- รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง. (2561). ศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานการไฟฟ้านครหลวง กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตเดียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถาวรธณ เตียชขุนทด. (2562). การศึกษาบทบาทของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่
กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรพัชร ชุมวรรฐายี และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558). อิทธิพลคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่าน
การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม.
วารสารวิชาการ ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 8(2): 1001-1018.
- Boon et al. (2011). The relationship between perceptions of HR practices and employee outcome. The
international journal of HRM.
- Boonzaier, Billy; Ficker, Bernhard; Rust, Braam. (2001). A review of research on the Job Characteristics Model
and the attendant job diagnostic survey. S.Afr.J.Bus.Manager. 32(1): 10-34.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R., 'Development of the Job Diagnostic Survey', Journal of Applied Psychology,
60, 1975, pp. 161.
- Janse, B. (2018). Job Characteristics Model (JCM). Retrieves November14, 2020, from
<https://www.toolshero.com/human-resources/job-characteristics-model/>
- Mathias Blanz. (2017). Employees' Job Satisfaction: A Test of the Job Characteristics Model Among Social
Work Practitioners. Journal of Evidence-Informed Social Work. 14(1): 1-18.

- Syukrina Alini Mat Ali, Noor Azzah Said, Noor'ain Mohamed Yunus, Sri Fatiany abd Kader, Dilla Syadia Ab Latif and Rudzi Munap. (2013). Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 129(2014): 46-52
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.
- Thomas G. Cummings and Christopher G. Worley. (2008). *Organization Development & Change*. (9th ed). Ohio: South-Western Cengage Learning.