อิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่

กรรณิการ์ คำฝั้น

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis (MRA)

ผลวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ ต่อตัวแปรคุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนตัวแปรความสำคัญของงาน (Task Significance) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) และอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ผลวิจัยทางสถิติ Multiple Regression Analysis (MRA) พบว่า ระดับแรงจูงใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 โดยพบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงาน ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, อิทธิพลของคุณลักษณะงาน, เจ้าหน้าที่สรรพากร, ศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่

บทนำ

ตามหลักฐานในประวัติศาสตร์ที่อ้างอิงได้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราชซึ่งอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนยุคสุโขทัยได้เคยมีการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่าการจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากผลของการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรกๆของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบพุ่งเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีการรบชนะก็จะมีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็จะให้ประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครองจัดส่งเครื่องบรรณาการมามอบให้ ซึ่งลักษณะการได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้นเป็นการนำรายได้จากนอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งอาจถือว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่ง และในขณะเดียวกันการที่จะให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นที่จะต้องมีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ ทั้งในด้านการก่อสร้างถาวรวัตถุ การขุดคลอง ถนนหนทางต่างๆทั้งนี้โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการเก็บภาษี ที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมาเมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยนในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หามาได้มาใช้ให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนายเพื่อขอความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ อันเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มเป็นระบบการจัดเก็บภาษีอากรในระยะต่อมา

จากลักษณะของการหารายได้และการเกณฑ์แรงงานมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จนเริ่มก้าวเข้ามาสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐข้างต้นเป็นเพียงการวิเคราะห์ถึงวิวัฒนาการของระบบภาษีของชาติไทย โดยอิงกับรูปแบบการปกครองเท่านั้น แต่ตามบทความนี้จะเน้นเฉพาะประวัติการจัดเก็บภาษีอากรในส่วนที่มีหลักฐานอ้างอิงได้ โดยเป็นหลักฐานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นต้นมาว่า ประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการในการจัดเก็บภาษี เป็นอย่างใดมาจนถึงปัจจุบัน (กรมสรรพากร, 2540)

กรมสรรพากรยังมีนโยบายใหม่ คือ “SMILE RD” ที่เน้นการทำงานเป็นทีมรวมทั้งพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรให้เข้ากับสังคมยุคดิจิทัลในปัจจุบัน มุ่งเน้นให้บุคลากร มีทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานอันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และ มีความเป็นมืออาชีพสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นมาตรฐานสากลได้อย่างยั่งยืน คุณลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่สรรพากรได้รับหน้าที่ให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละส่วนงานก็จะแตกต่างกันออกไปตามหน่วยงานย่อยและส่วนการทำงานในท้องที่ของตนเอง ด้วยลักษณะงานของกรมสรรพากรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและการบริการประชาชน ด้วยลักษณะงานที่เป็นงานลูทีน (Routine Work) ที่ต้องทำซ้ำ ๆ เป็นกิจวัตร หรือมีรูปแบบที่ชัดเจนและคาดการณ์ได้ มักจะไม่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการตัดสินใจเชิงซับซ้อนในแต่ละวัน ไม่มีความท้าทายในงาน จึงอาจมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (กรมสรรพากร , 2563)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง

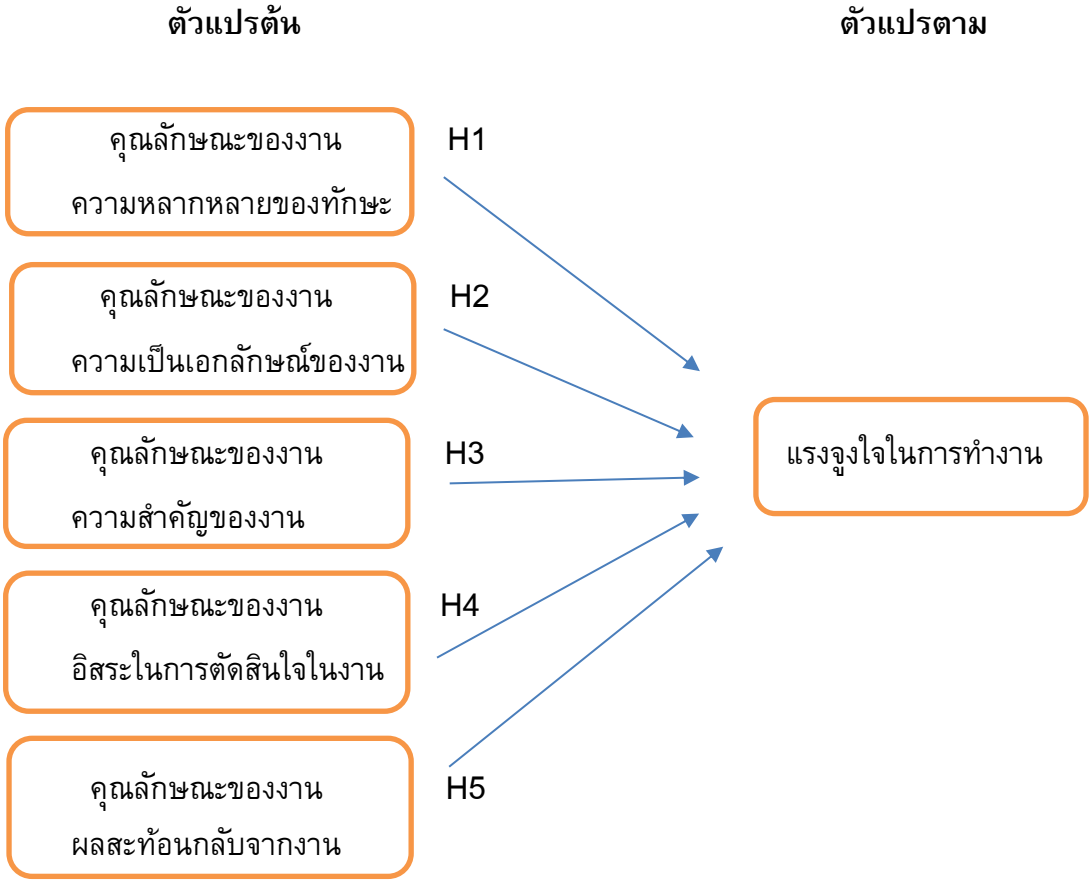
จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะทราบถึงคุณลักษณะงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรและนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการตามคุณลักษณะงาน เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำทฤษฎี Job Characteristics Model (JCM) ของ Hackman และ Oldham (1976) ซึ่งระบุว่าคุณลักษณะงานส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยตัวแปรอิสระคือคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน และตัวแปรตามคือแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะของงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาวิจัยนี้ เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 400 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือจังหวัดอื่น ใช้ระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม 2567

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ ได้นำโมเดล JCM มาใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้านต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานรูทีน ซึ่งเป็นงานที่มักไม่ต้องการความคิดสร้างสรรค์หรือการตัดสินใจเชิงซับซ้อน การศึกษานี้ช่วยให้เข้าใจว่าคุณลักษณะงานใดที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ เช่น การออกแบบงานให้มีความหลากหลายของทักษะมากขึ้น หรือการปรับกระบวนการทำงานให้ชัดเจนและมีเป้าหมายที่สำคัญยิ่งขึ้น

Hackman และ Oldham (1976) ระบุว่าเมื่อองค์ประกอบเหล่านี้ได้รับการออกแบบในลักษณะที่เหมาะสม จะกระตุ้นกระบวนการทำงานผ่าน 3 ตัวแปรสำคัญ ได้แก่ ประสบการณ์ความมีความหมายในงาน (Experienced Meaningfulness) เกิดจาก Skill Variety, Task Identity และ Task Significance ประสบการณ์ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Outcomes) เกิดจาก Autonomy การเข้าใจผลลัพธ์ของงาน (Knowledge of Results) เกิดจาก Feedback ผลลัพธ์เหล่านี้นำไปสู่ แรงจูงใจภายใน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้ยืนยันว่าทั้ง Skill Variety และ Task Identity มีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากที่สุด ในขณะที่ Autonomy มีผลน้อยที่สุดเนื่องจากลักษณะงานราชการที่มีโครงสร้างชัดเจนและทำซ้ำ ในบริบทของเจ้าหน้าที่สรรพากร งานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ และมีรูปแบบคงที่ ส่งผลให้ Autonomy และ Feedback มีบทบาทจำกัดในการเพิ่มแรงจูงใจ นี่เป็นจุดที่แตกต่างจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชนหรือองค์กรที่มีการออกแบบงานที่ต้องการการตัดสินใจซับซ้อนมากกว่า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fried และ Ferris (1987) พบว่า Autonomy มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ Job Satisfaction ในบริบทที่พนักงานมีโอกาสควบคุมงานของตนเอง Humphrey et al. (2007) ชี้ให้เห็นว่า Feedback ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว Johari et al. (2015) ระบุว่าความทุ่มเทในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญระหว่างคุณลักษณะงานและประสิทธิภาพ

แนวคิด Job Characteristics Model (JCM) ของ Hackman และ Oldham (1976) เป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในงานวิจัยด้านการออกแบบงาน โดยระบุว่าคุณลักษณะงาน

5 ด้าน ได้แก่ Skill Variety, Task Identity, Task Significance, Autonomy, และ Feedback มีผลกระทบโดยตรงต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผ่านกระบวนการกระตุ้นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) งานวิจัยนี้ได้นำ JCM มาประยุกต์ใช้ในบริบทของเจ้าหน้าที่สรรพากร และพบว่า Skill Variety มีผลต่อแรงจูงใจมากที่สุด ในขณะที่ Autonomy มีผลน้อยที่สุด สอดคล้องกับข้อจำกัดของลักษณะงานในองค์กรราชการซึ่งมีโครงสร้างและข้อกำหนดที่ชัดเจน

สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร" ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความผูกพันของพนักงานในองค์กรนั้นๆ คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

ชนกพร สวัสดิ์วร (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและแรงจูงใจในองค์กรราชการ พบว่า ความสำคัญของงานและการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2568 จำนวน 580 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับปีงบประมาณ 2568 จำนวน 400 ในทั้งหมด 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเชียงใหม่ 2 โดยแต่ละหน่วยงาน จะประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ตั้งแต่ส่วนงานบริหาร ส่วนงานวางแผน ส่วนงานกฎหมาย ส่วนงานแนะนำและตรวจสอบภาษี ส่วนงานกรรมวิธีและคืนภาษี ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ (ลูกจ้างเฉพาะกิจ) ลูกจ้างประจำ และข้าราชการ ระดับแท่งทั่วไป และแท่งวิชาการ โดยแบ่งเพศชาย จำนวน 86 คน และเพศหญิง จำนวน 314 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงประชากร จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสอบถามการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ 5 ลำดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามเป็นกระดาษ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับปีงบประมาณ 2568 จำนวน 400 คน ซึ่งใช้ระยะเวลาจำนวน 30 วัน ของเดือนพฤศจิกายน 2567

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน (ราชการ) โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2 ข้อมูลแบบสอบถามคุณลักษณะงาน 5 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน 5 ระดับ รายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	สูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ต่ำมาก

3.ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ช่วง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีตำแหน่งงานในระดับวิชาการประเภทชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 48.5 และมีอายุงาน (ราชการ) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.0

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ต่อคุณลักษณะงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า

ระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อคุณลักษณะงาน ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ความสำคัญของงาน (Task Significance) การมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ผลการศึกษา แรงจูงใจต่อตัวแปรคุณลักษณะงานในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อคุณลักษณะงานของ JCM

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจต่อคุณลักษณะงานโดยรวม

คุณลักษณะงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)	4.33	0.665	สูงมาก
ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	4.30	0.616	สูงมาก
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	4.05	0.779	สูง
อิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)	3.73	0.827	สูง
ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)	3.99	0.722	สูง
แรงจูงใจ	4.09	0.564	สูง

จากตาราง 1 พบว่า คุณลักษณะงานโดยรวมมีผลต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรตามคุณลักษณะงานพบว่า ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 รองลงมาคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) มีค่าเฉลี่ย 4.30 ลำดับถัดไปคือ ความสำคัญของงาน (Task Significance) มีค่าเฉลี่ย 4.05 ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) มีค่าเฉลี่ย 3.99 และสุดท้ายคือ อิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ตามลำดับ

2.ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis (MRA) ในการทดสอบ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวเปรอิสระในรูปแบบคะแนนดิบ

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ 1 Distribution

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยทางสถิติ

R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

Adjusted R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่มีการปรับแก้ไขให้เหมาะสม

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ F Distributionตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน เจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรอิสระ	B	Std.Error	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	1.152	.177		6.496	.000
1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)	.180	.048	.194	3.763	.000
2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	.158	.054	.159	2.933	.004
3) ความสำคัญของงาน (Task Significance)	.122	.038	.155	3.248	.001
4) อิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)	.298	.037	.091	1.833	.068
5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)	.135	.046	.246	4.491	.000
R = .672, R^2 = .451 (45.1%), Adjusted R Square = .444, F = 64.802 (Sig.=.000)					

จากตาราง 2 จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ที่ 0.672 เท่า ซึ่งสามารถอธิบายระดับความมีอิทธิพลของคุณลักษณะของงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ ได้ถึง 45.1% (Adj R^2 = .451) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแสดงถึงอิทธิพลทำนายของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร พบว่า ตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) (Beta = 0.180, p = 0.000) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) (Beta = 0.158, p = 0.004) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) (Beta = 0.135, p = 0.000) และความสำคัญของงาน (Task Significance) (Beta = 0.122, p = 0.001) มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) (Beta = 0.298, p = 0.068) ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลังจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะของงานความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลาธร ศรีอำนวย และคณะ (2558) ได้ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และความเป็นอิสระส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

หากองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายด้านเพื่อนำมาเป็นทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทันยุคเทคโนโลยีในปัจจุบัน และการมอบหมายงานที่บุคคลนั้นสามารถรับผิดชอบงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการได้ในตนเอง ก็จะเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าในงานของตนเองให้กับบุคลากร และการสร้างระบบ Feedback ที่มีความต่อเนื่องและชัดเจน โดยเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำอย่างสร้างสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสร้างโอกาสให้แต่ละคนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2.ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร และขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ในจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสำรวจความคิดเห็นเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรรับรู้เป้าหมายและบทบาทของตนอย่างชัดเจน จัดโปรแกรมพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเพิ่มความหลากหลายของความสามารถเจ้าหน้าที่ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถให้ Feedback อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยออกแบบงานให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะระหว่างบุคลากรในแต่ละส่วนงาน

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. (2540). หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร. กรุงเทพฯ:สำนักบริหารกลาง.

กรมสรรพากร. (2565). SMILE RD: กลยุทธ์ใหม่เพื่อการบริหารจัดการ.

กรมสรรพากร. https://www.rd.go.th:contentReference[oaicite:2]{index=2}.

กรมสรรพากร. (2565). วิสัยทัศน์และพันธกิจ: SMILE RD กลยุทธ์ใหม่เพื่อการบริหารจัดการ.

กรมสรรพากร. https://www.rd.go.th:contentReference[oaicite:1]{index=1}.

กรมสรรพากร. (2560). คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.

สุพิชชา ลิ้มตระกูลไทย. (2561). คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2565). รายงานผลการประเมินคุณภาพงานภาครัฐ.

ชัยวัฒน์ สวัสดี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ภาษาต่างประเทศ

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250–279.

Johari, J., Tan, F. Y., Yahya, K. K., & Adnan, Z. (2015). A review of job characteristics and performance: The mediating role of job satisfaction. Asian Social Science,11(4), 89–102. https://doi.org/10.5539/ass.v11n4p89.

Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. Personnel Psychology, 40(2), 287–322. https://doi.org/10.xxxx

Humphrey, S.E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. Journal of Applied Psychology, 92(5), 1332–1356. https://doi.org/10.xxxx

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Springer Science & Business Media.

Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (2010). Not what it was and not what it will be: The future of job design research. Journal of Organizational Behavior, 31(2–3), 463–479. https://doi.org/10.xxxx

https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/40284/33230

https://so03.tci-thaijo.org/index.php/hsjournalnmc/article/view/256688/173552

https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bahcuojs/article/view/117822

https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_ubu/article/view/251574/172662

https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/JIE/article/view/122316/93112

https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/JIE/article/view/122759/93471