

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

**QUALITY OF WORK LIFE OF PERSONNEL IN THE REVENUE
DEPARTMENT OF THE REVENUE DEPARTMENT,
BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 7**

ทานตะวัน กลังหิรัญ

TANTAWAN KLANGHIRAN

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**QUALITY OF WORK LIFE OF PERSONNEL IN THE REVENUE
DEPARTMENT OF THE REVENUE DEPARTMENT,
BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 7**

TANTAWAN KLANGHIRAN

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
QUALITY OF WORK LIFE OF PERSONNEL IN THE
REVENUE DEPARTMENT OF THE REVENUE
DEPARTMENT, BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 7

นักศึกษา

ทานตะวัน คลิ่งหิรัญ รหัสนักศึกษา 63500127

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์)

..... กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อ๋น)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
คำสำคัญ	คุณภาพชีวิตการทำงาน/ สำนักงานสรรพากร/ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
นักศึกษา	ทานตะวัน คลังหิรัญ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหารพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

TITLE	QUALITY OF WORK LIFE OF PERSONNEL IN THE REVENUE DEPARTMENT OF THE REVENUE DEPARTMENT, BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 7
KEYWORDS	QUALITY OF WORK LIFE/ REVENUE OFFICE/ BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 7
STUDENT	TANTAWAN KLANGHIRAN
ADVISOR	ASSOC.PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

The purpose of this research is to 1) study the level of quality of work life of personnel in the Revenue Department under the Bangkok Area Revenue Office 7 and 2) compare the quality of work life of the Revenue Department personnel under the Bangkok Area Revenue Office 7 based on personal factors consisting of gender, age, education level, income / remuneration, position level and length of service. The population used in this study consist of 147 personnel of the Bangkok Area Revenue Office 7. Data were collected by questionnaires, statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The results of the research are as follows: the level of the quality of working life of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 7 overall is at a high level. When considered individually, it was found that results were at a high level in 6 areas, whereas the highest average was the Social Integration in the Work Organization, followed by the Social Relevance of Work Life, Constitutionalism in the Work Organization, Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities, Safe and Healthy Working Condition and Work and the Total Life Space. The results are at moderate level in 2 aspects consisting of Future Opportunity for Continue Growth and Security. As for the quality of working life with the lowest average is Adequate and Fair Compensation. The results of hypothesis testing showed that personal factors consisting of

gender, age, educational level, income / remuneration, position level and length of work were differences but the quality of work life showed no differences.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากการให้คำปรึกษาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้และแนวคิด ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย และรวมถึงการให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ และคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้กรุณาประสิทธิประสาทวิชา ถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ และอำนวยความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย อีกทั้งยังคอยอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานให้กับผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวและเพื่อนร่วมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 9 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือผู้ศึกษา ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ทานตะวัน คลังหิรัญ

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	11
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของกรมสรรพากร.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การหาคุณภาพของแบบสอบถาม.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	37
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	74
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	80
ประวัติผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	19
2	สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	29
3	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	35
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ.....	38
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	39
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	40
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	41
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	42
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ.....	43

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จำแนกเป็นรายชื่อ.....	44
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ.....	45
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	46
13	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	47
14	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	48
15	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามช่วงอายุ.....	50
16	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	51
17	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้/ค่าตอบแทนกับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	52
18	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งงานกับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.....	54

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
19	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน กับ คุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7.....	56
20	ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	58
21	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	59

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow.....	14
3	องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามหลักการของ Richard E. Walton.....	17
4	โครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีการแบ่งกลุ่มงาน.....	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงาน ในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในปัจจุบันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องทำงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจมีความรู้สึกรับรู้ถึงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม

ประเทศไทยอยู่ภายใต้บริบทสภาวะแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสของโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประเทศในหลายมิติไม่ว่าจะเป็นมิติทางด้านเศรษฐกิจ มิติทางด้านสังคม มิติทางด้านการเมือง การเปลี่ยนแปลงภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้มีความสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้แต่ละประเทศมีการทำงานที่เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียว เป็นโลกแห่งยุคการสื่อสารไร้พรมแดน รวมถึงความอยู่รอดในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรภาคประชาสังคม ควรมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรราบรื่นและลดผลกระทบในทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (ปรียาภรณ์ อยู่คง, 2558)

การปฏิบัติงานภาคราชการในปัจจุบันนั้นเป็นช่วงเวลาที่ข้าราชการของรัฐทุกคนจะต้องระดมความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ เพื่อให้การปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนและการพัฒนาประเทศ เป็นไปด้วยผลการปฏิบัติงานที่ต้องมีประสิทธิภาพ

คุณภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของรัฐให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชน

คุณภาพชีวิตเป็นคำที่ได้ยินได้ฟังกันอย่างแพร่หลายในสังคมปัจจุบันทั้งในระดับโลกระดับประเทศและส่วนต่าง ๆ ของสังคม ทั้งภาคราชการ เอกชน และองค์กรการกุศล ในการบริหารงานบุคคลภาคราชการ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดระเบียบข้าราชการนั่นคือ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าและความมีประสิทธิภาพโดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี สำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการบุคลากรภาครัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี และพัฒนาระบบการบริหารกำลังคนในราชการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีคุณธรรม มีความเป็นมืออาชีพควบคู่กับการสร้างสมดุลของคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายทุกระดับ (Improving Quality of Work & Life of Thai Public Servants) (สำนักงาน ก.พ., 2564)

การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐยุคใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ เห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า

“การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

และมาตรา 72 บัญญัติไว้ว่า “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ.....” (สำนักงาน ก.พ., 2554)

กรมสรรพากร (The Revenue Department) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 ในสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น

- ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

- ภาษีเงินได้ปีโตรเลียม
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- อากรแสตมป์
- ภาษีมรดก

กรมสรรพากรได้จัดตั้งหน่วยงานในสังกัด คือ สำนักงานสรรพากรภาค 1-12 ที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จำนวน 119 พื้นที่ ที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 850 สาขา ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและเกิดความสนใจในการเสียภาษี

กรมสรรพากรได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในการที่จะทำให้มีมาตรฐาน จึงได้กำหนดกรอบแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2565 ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 เห็นได้จากแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ที่กรมสรรพากรได้แบ่งเป็น 6 ด้าน (Strategic Platform) ดังนี้

1. แผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีอากร (Tax Policy and Collection)
2. แผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบภาษีอากร (Tax Audit)
3. แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอย่างถูกต้อง (Tax Compliance)
4. แผนปฏิบัติการด้านการบริการ (Customer Service)
5. แผนปฏิบัติการด้านบุคลากร (People)
6. แผนปฏิบัติการด้านองค์กร (Office)

กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานจัดเก็บหลักของประเทศตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในช่วงระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า ให้ตอบโจทย์ประเด็นความท้าทายเร่งด่วนในทุกมิติ กรมสรรพากรจึงนำกลยุทธ์ D²RIVE มาปรับเปลี่ยนการทำงานของกรมสรรพากรเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง เป็นธรรมตามแนวคิด D²RIVE for All โดยกลยุทธ์ D²RIVE ประกอบด้วย

D² Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ

Data Analytics การจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ

R Revenue Collection กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย
 I Innovation การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม
 V Value ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม HAS: Honesty, Accountability and Service Mind
 E Efficiency การเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข ยกระดับคุณภาพชีวิตและสวัสดิการของบุคลากร (กรมสรรพากร, 2563)

จากแผนการปฏิบัติงานเบื้องต้น ผู้ทำวิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรกรมสรรพากรจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร โดยใช้กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยผู้ทำวิจัยต้องการศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรนั้นเป็นอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

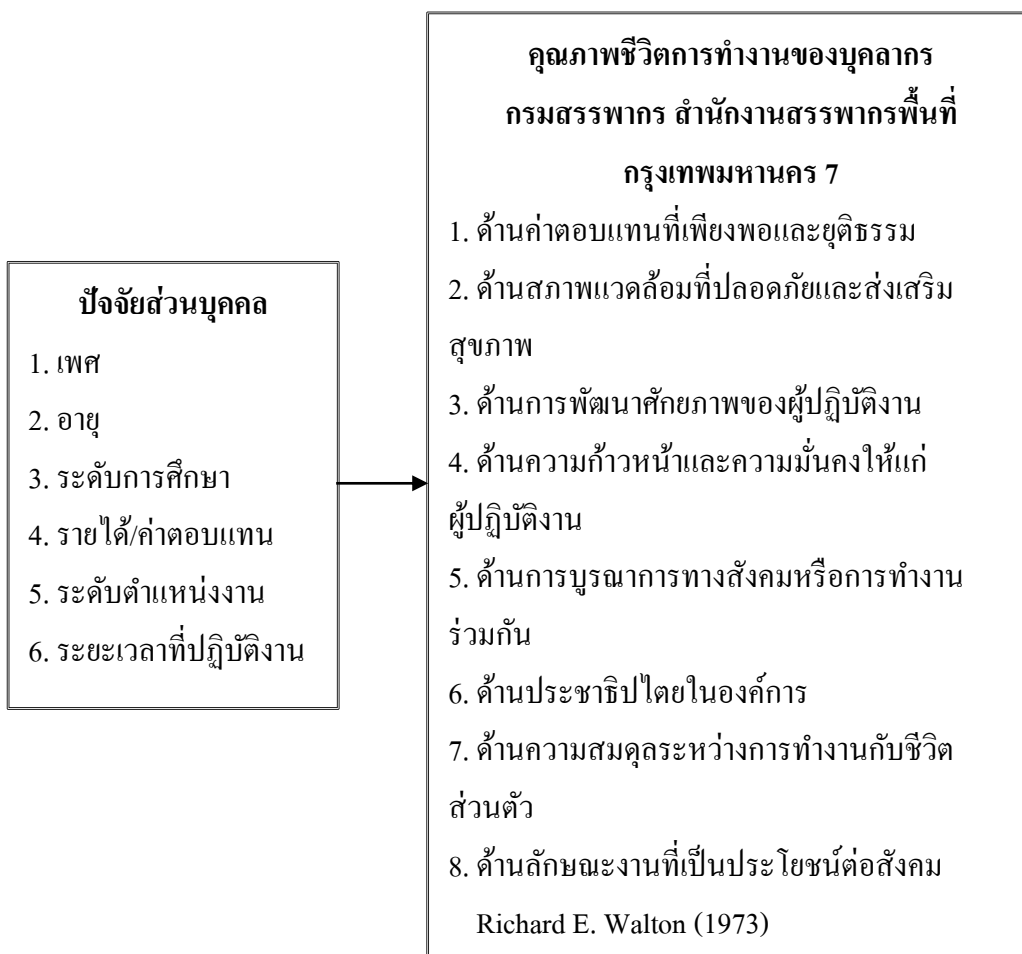
1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวคิดของ Walton 8 ด้าน มากำหนดกรอบแนวคิด ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวน 232 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 ทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 - พฤษภาคม 2564

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ใช้พื้นที่ในการศึกษาคือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ ถนนเทศบาลสงเคราะห์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
3. ใช้เป็นแนวทางบริหารงาน และเสนอแนะเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุง ส่งเสริม บุคลากรกรมสรรพากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

1.7 ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ ระดับความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 เกี่ยวกับการทำงานที่สามารถตอบสนองกับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่จะส่งผลต่อความต้องการ ความสุข และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ได้รับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน รวมถึงได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีสถานสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด เป็นระเบียบ สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานมีความทันสมัยมีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน รู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติงาน มีการจัดให้ตรวจสุขภาพประจำปี

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบจากองค์กร ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ มีคุณค่า ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีโอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในงาน และการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมตามความรู้ความสามารถ

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีความเป็นมิตรต่อกันได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 เคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน มีอิสระมีความเสมอภาคแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเองได้

7. ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สามารถจัดความสมดุลในชีวิตการทำงาน จัดสรรเวลาในงานและเวลาว่างสำหรับตนเองและดูแลครอบครัว

8. ลักษณะงานที่มีเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานซึ่งงานที่ทำนั้นมีประโยชน์ต่อสังคม และรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของตนเอง

บุคลากร หมายถึง พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

เพศ หมายถึง สถานภาพทางเพศ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง ระยะเวลานับจากปีที่เกิด จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาของการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ผู้ทำวิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ว่าหมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่ทำทนายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคง การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกอย่างเสรีและการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว

UNESCO (1980, อ้างถึงใน ชูดา บรรทม, 2560, หน้า 8) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตนั้นเป็นส่วนประกอบจากความรู้สึกในการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขมีความพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของแต่ละบุคคลซึ่งมีความสำคัญมาก

ศิริพร เสนามนตรี (2556, หน้า 18) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีผลดีต่อคุณภาพชีวิตที่ตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานและผลการปฏิบัติงาน

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559, หน้า 12) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยวัดจากองค์ประกอบในการชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานใน 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

สิริณัฐ แสงคารา (2561, หน้า 9) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่ให้ความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ถือเป็นกลไกสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

ปรียาภรณ์ อยู่คง (2558, หน้า 25) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเกิดจากการที่บุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องต่างๆ โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานภูมิหลังของบุคคล

พงศ์ภัก วังเร็ว (2559, หน้า 10-11) ได้สรุปคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละคนในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Guest, Robert H. (1979) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงานในชีวิตของบุคคล

วาริณี โปธิราช (2558, หน้า 15) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์หรือคนทำงานเป็นหลักที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการ

ทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

สายชล คงทิม (2562, หน้า 11) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การดำรงชีวิตในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ด้วยผลตอบแทนที่องค์กรได้หยิบยื่นสิ่งอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำงานในองค์กร ที่ครอบคลุมถึงสุขภาพทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณตลอดจนการดูแลบุคลากรเรื่องของการความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อคนทำงานเหล่านั้นจะได้ทุ่มเททั้งกายและใจในการทำงานอย่างมีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คือความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจหรือความปรารถนาในงานของแต่ละบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทน ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton, (1973, pp. 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) กำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีองค์ประกอบต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา นอกจากนี้รวมถึงการที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Future Opportunity for Continue Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม และจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสาขางาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย ตลอดจนการทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันในงานที่ทำอยู่

4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) คือโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงานและการร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism in the Work Organization) คือพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดรวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

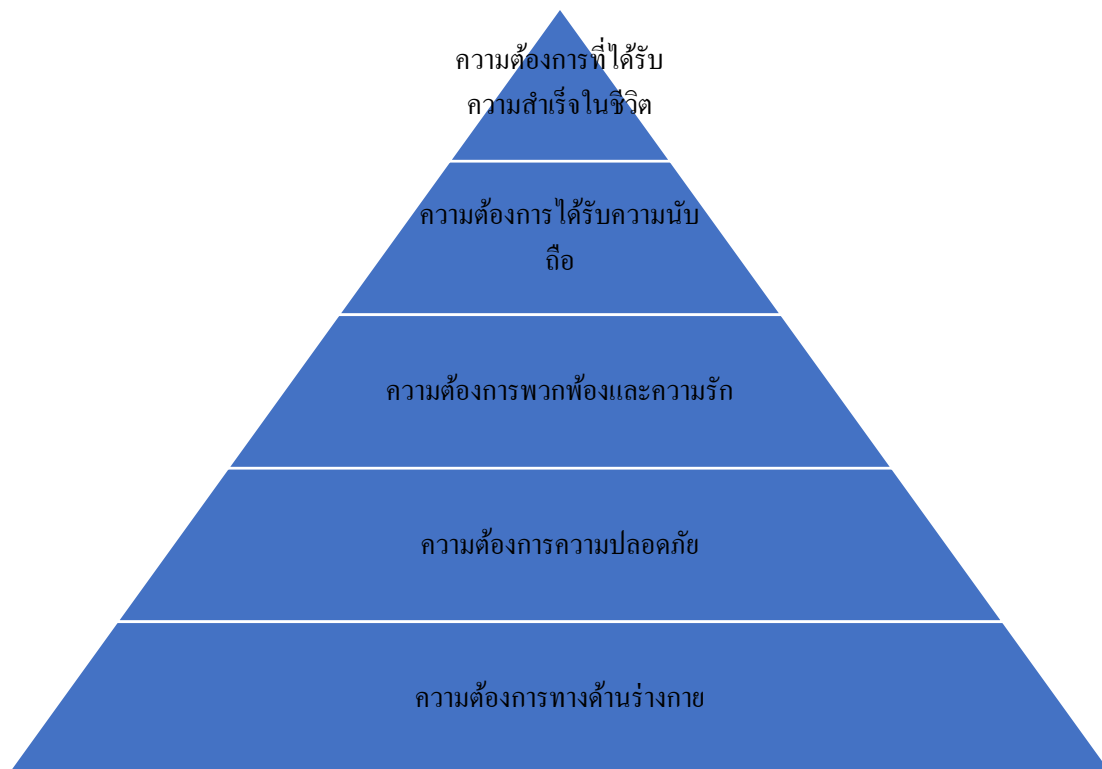
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิตโดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง จะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) คือการที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า กิจกรรม หรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การฝึกปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

สำนักงาน กพ. (2550, หน้า 12-14) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสังคม ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนทั้ง 4 ด้านนี้สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ที่ได้เสนอแนวคิดที่ว่า คุณภาพชีวิตของคนทำงานจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition)
- 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development)
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)
- 5) การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)
- 6) ธรรมเนียมในองค์กร (Constitutionalism)
- 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (Total Life Space)
- 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชุมชน (Social Relevance)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954, pp. 39-47) กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด ความต้องการของมนุษย์นั้นสามารถเรียงลำดับได้ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
ที่มา Maslow (1954)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการพักผ่อน ยารักษาโรค ความต้องการเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัย (The Safety needs) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองต่อความต้องการแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาท มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองเพื่อให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ

3. ความต้องการพวกพ้องและความรัก (The Belongingness and Love needs) ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการมีส่วนร่วม ความต้องการความรักความเป็นมิตรจากเพื่อน

ร่วมงานจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการได้รับความนับถือ (The Esteem needs) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความสามารถในตนเอง มีความเชื่อมั่นความสำเร็จโดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น ได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต (The need for Self-Actualization) เมื่อความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงสุดคือต้องการแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนให้ปรากฏผลสำเร็จอันสมบูรณ์แบบเพื่อความสำเร็จตามแนวคิดหรือความต้องการของตนเอง

Huse and Cumming (1985, pp. 237 – 338) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานและเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) คือ การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพและสอดคล้องกับมาตรฐานเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy working condition) คือ การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเอ่งในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งที่มั่นคง

5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) คือ การมีความยุติธรรมในการบริหารงานและมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็น

ปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศของความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตนกับการทำงาน (Total life space) คือ การที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากงานหรือภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงความต้องการและความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

Drafke and Kossen (2002, อ้างถึงใน ปณัฐสรณ์ อินทร์ขลิบ, 2559, หน้า 14-15) เสนอแนะองค์ประกอบที่มีอิทธิพลและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) ความยุติธรรมนั้นเป็นเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจำเป็นต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน ส่วนความเหมาะสมนั้น คือ ความเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผล

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Conditions) สถานที่ทำงานจะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายและไม่ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยต่อพนักงาน

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาตามขีดความสามารถ (Opportunity for Developing and using Human Capacity) โดยให้มีการใช้ความรู้ความสามารถเพิ่มพูนความรู้อย่างเต็มที่ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วย

4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (Opportunity for Continued Growth and Security) เป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมไปถึงการให้หลักประกันของความมั่นคงในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน (A feeling to belonging) ต้องให้บุคลากรหรือพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ได้มีการร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) คือ บุคลากรในองค์กรจะต้องมีสิทธิ มีอิสระในการพูดและรวมไปถึงสิทธิที่พึงได้รับจากองค์กรอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and total life space) คือ ลักษณะของงานที่ทำให้ผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของบุคลากรหรือไม่ มีผลกระทบต่อ

ความสัมพันธ์ในครอบครัวหรือไม่ ควรจะมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวของบุคลากรให้ดี

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance of work life) คือ บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือกิจกรรมขององค์กรนั้น สร้างประโยชน์ให้กับสังคมซึ่งทำให้พนักงานบุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือสสพท. (2562) ได้อธิบายการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร องค์กรประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามหลักการของ Richard E. Walton ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามหลักการของ Richard E. Walton
ที่มา: สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ตามมาตรฐานโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน เป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน มีการส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล

ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านจําคักของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 1 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต	แนวคิด/ทฤษฎี						รวม
	Walton	สำนักงาน กพ.	Maslow	Huse and Cumming	Drafke and Kossen	สถาปท.	
1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	✓	✓		✓	✓	✓	5
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	✓	✓		✓	✓	✓	5
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓	✓		✓	✓	✓	5

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของกรมสรรพากร

2.3.1 ความเป็นมาของกรมสรรพากร

กรมสรรพากร คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินการคลังแผ่นดิน การประเมินราคาสินทรัพย์ การบริหารพัสดุภาครัฐ กิจการเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ทรัพย์สินของแผ่นดิน ภาษี อากร การรับผูกกร กิจการหารายได้ที่รัฐมีอำนาจดำเนินการได้แต่ผู้เดียวตามกฎหมายและไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น การบริหารหนี้สาธารณะ การบริหารและการพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ และราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลังหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งได้กำหนดให้กระทรวงการคลังมีส่วนราชการในสังกัด ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง
3. กรมธนารักษ์
4. กรมบัญชีกลาง
5. กรมศุลกากร
6. กรมสรรพสามิต
7. กรมสรรพากร
8. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
9. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
10. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

และได้มีการออกกฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 กำหนดให้กระทรวงการคลังมีกลุ่มภารกิจ ดังนี้

1. กลุ่มภารกิจด้านทรัพย์สิน ได้แก่ กรมธนารักษ์ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
2. กลุ่มภารกิจด้านรายได้ ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร
3. กลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน ได้แก่ กรมบัญชีกลาง และสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

2.3.2 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากร

กฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560 ได้กำหนดให้กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบาย

ทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากภารกิจดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารของกรมสรรพากรจึงได้กำหนดพันธกิจขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการระดับการให้บริการ และเสนอแนะนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจนขององค์กรในระยะยาว กล่าวคือ กรมสรรพากรมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการจัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำขององค์กรและของผู้เสียภาษี ต้องการที่จะมุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้แข่งขันกับต่างประเทศได้ และต้องการที่จะสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

2.3.3 การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร

กฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560 ได้แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองกฎหมาย
3. กองตรวจสอบภาษีกลาง
4. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. กองบริหารการคลังและรายได้
6. กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์
7. กองบริหารทรัพยากรบุคคล
8. กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก
9. กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
10. กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี
11. กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี

12. กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร
13. กองวิชาการแผนภาษี
14. กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ
15. กองสืบสวนและคดี
16. กองอุทธรณ์ภาษี
17. สำนักงานสรรพากรพื้นที่
18. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
19. สำนักงานสรรพากรภาค 1-12

ในการกำหนดและแบ่งอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่สำหรับสำนักงานสรรพากรภาคนั้น ได้มีการกำหนดให้มีสำนักงานสรรพากรภาคจำนวน 12 แห่ง เพื่อแบ่งความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จำนวน 119 แห่ง ที่แบ่งความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 850 แห่งอีกต่อหนึ่ง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรภาค 1 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 1-9
2. สำนักงานสรรพากรภาค 2 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 10-21
3. สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22-30
4. สำนักงานสรรพากรภาค 4 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นนทบุรี 1 นนทบุรี 2 ปทุมธานี 1 ปทุมธานี 2 อุทัยธานี ชัยนาท อ่างทอง สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี และสระบุรี
5. สำนักงานสรรพากรภาค 5 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรปราการ 1 สมุทรปราการ 2 ชลบุรี 1 ชลบุรี 2 ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว
6. สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร 1 สมุทรสาคร 2 สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์
7. สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร และนครสวรรค์

8. สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ 1 เชียงใหม่ 2 เชียงราย พะเยา น่าน ลำปาง แพร่ และลำพูน

9. สำนักงานสรรพากรภาค 9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 1 นครราชสีมา 2 ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญ และ อุบลราชธานี

10. สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น สกลนคร นครพนม มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด มุกดาหาร และบึงกาฬ

11. สำนักงานสรรพากรภาค 11 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต กระบี่ และนครศรีธรรมราช

12. สำนักงานสรรพากรภาค 12 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ตรัง สตูล สงขลา 1 สงขลา 2 ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

สำหรับพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตท้องที่ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ตามที่ได้มีการกำหนดให้ สำนักงานสรรพากรภาค 1 มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 ที่แบ่งความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

2.3.4 สำนักงานสรรพากรภาค

สำนักงานสรรพากรภาค คือ หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร วางแผนควบคุมการดำเนินงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตท้องที่เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการออกหนังสือรับรองการหัก ณ ที่จ่าย และหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากรเป็นภาษาอังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีและพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร ตอบข้อหารือ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.3.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ คือ หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค คอยกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย

ผู้ประกอบการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบและตรวจปฏิบัติการ ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี รวมถึงการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และมีหน้าที่กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา



ภาพประกอบที่ 4 โครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีการแบ่งกลุ่มงาน
ที่มา : กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560

2.3.6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คือ หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่อยู่ในการกำกับติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ในการรับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สืบสวนและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร รวมถึงการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ ทองคำ (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์: ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง จำนวน 235 คน ผลจากการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ ตำแหน่งงานและสถานที่ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและปัจจัยคุณลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ข้าราชการราชทัณฑ์สังกัดเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลางมีการรับรู้ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษานักวิชาการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 228 คน ผลการวิจัยพบว่า ช่วงปี พ.ศ. เกิด ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัด มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อายุงานและเพศ ความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ช่วงปีพ.ศ.เกิด ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะของบุคลากรต่างวัยจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ยกเว้นคุณลักษณะของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัยทั้งสามกลุ่ม คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรต่างวัยทั้งสามกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม จำนวน 373 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการด้านสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ รัตนบุบผะ (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM จำนวน 65 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่ารายได้ต่อเดือนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะในประเด็นความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ชุตติ บรรม (2560) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร จำนวน 92 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการพลเรือนในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรในมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคือระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพร เสนามนตรี (2556) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์กรมมหาชน) หรือ BEDO จำนวน 73 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานของ BEDO มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานของ BEDO มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสิทธิส่วนบุคคล รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นลำดับสุดท้าย ผู้ปฏิบัติงานของ BEDO ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สังกัดและอายุงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปฏิบัติงานของ BEDO ที่มีสถานะตำแหน่งปัจจุบันและเงินเดือนปัจจุบัน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ปณัฐสรณ์ อินทร์ขลิบ (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรรององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 221 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรรององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาและ

ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

สุจิตรา อรุณมาก (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ของบุคลากร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เฉพาะรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันเท่านั้นที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากร

ชนิกานต์ บุญชู (2555) ได้ศึกษา การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง จำนวน 157 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงพยาบาลโรงงานยาสูบกระทรวงการคลัง มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ที่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐฉลดา รัตนชช (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากรครูระดับประถมศึกษา ในจังหวัดหนองคาย จำนวน 324 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากรครูระดับประถมศึกษา ในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคือระดับตำแหน่ง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคือปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านระหว่างประเทศ ปัจจัยแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคือปัจจัยด้านทักษะและปัจจัยด้านค่านิยมร่วมกัน

รัตติกาล จินดาหลวง (2559) ได้ศึกษา ความคาดหวังของพนักงานเงินเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังต่อด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่

มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประเภทหน่วยงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน การย้ายถิ่นฐาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

พิริชญญา นิลพันธ์ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 133 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ฉนิสภัทร ม่วงคำ (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี จำนวน 268 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 205 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สายชล คงทิม (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 355 คน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน ด้านที่ข้าราชการคิดเห็นว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นอันดับแรกได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อันดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 2 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แหล่งอ้างอิง	ตัวแปร									
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้	ระดับตำแหน่งงาน	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ภูมิลำเนา	สถานภาพ	สถานที่ปฏิบัติงาน
กนกวรรณ ทองคำ (2559)		✓		✓	✓					✓
พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558)						✓	✓			
ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2560)		✓	✓	✓					✓	
สมพงษ์ รัตนบุหงศ์ (2558)				✓						
ศิริพร เสนามนตรี (2556)				✓	✓					
ปณัฐสรณ์ อินทร์ขลิบ (2559)		✓	✓		✓			✓		
สุจิตรา อรุณมาก (2559)				✓						
ชนิกานต์ บุญชู (2555)		✓								
ณัฐมลดา รัตนคช (2557)					✓					
รัตติกาล จินดาหลวง (2559)	✓	✓		✓	✓	✓	✓			
พีรัญญา นิลพันธ์ (2561)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
ณิศาภัทร ม่วงคำ (2559)	✓	✓	✓	✓						
รวม	3	7	4	8	6	3	2	1	2	1

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 เป็นการศึกษาที่มุ่งนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษาทำให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงภาพรวมของปัจจัยและตัวแปรที่เป็นประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิด โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวนทั้งสิ้น 232 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวนทั้งสิ้น 232 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือยอมรับความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับ 0.05

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{232}{1 + 232(0.05)^2} \\ &= 146.84 \end{aligned}$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 147 คน

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 ข้อ แบ่งตามรายละเอียด ดังนี้

ข้อ 1 – 4 เป็นคำถามด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ข้อ 5 – 8 เป็นคำถามด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ข้อ 9 – 12 เป็นคำถามด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ 13 – 16 เป็นคำถามด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ 17 – 19 เป็นคำถามด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ข้อ 20 – 22 เป็นคำถามด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ข้อ 23 – 26 เป็นคำถามด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

ข้อ 27 – 30 เป็นคำถามด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

โดยมีลักษณะการตอบคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มากำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้การกำหนดอันตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อแปลความหมายคะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอินตรากซ์} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

นำมากำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

- คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก
- คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำนวน 30 ตัวอย่าง จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด คือ 0.961

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์คะแนน 5 ระดับ (Rating Scale) ในการแปลผล
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการทดสอบที (t – test)
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher’s Least – Significant Difference (LSD)
5. การรวบรวม สรุป และอภิปรายผล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ตามรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานในการหาค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และระดับคุณภาพชีวิต
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการเปรียบเทียบระหว่าง 2 ตัวแปร โดยการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดด้วยการทดสอบที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher’s Least – Significant Difference (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 147 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง
F-test	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One-way ANOVA)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยจำแนกตามข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นค่าร้อยละ

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

			(n = 147)
	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	31	21.09
	หญิง	116	78.91
	รวม	147	100.00
2.อายุ			
	21 – 30 ปี	46	31.29
	31 – 40 ปี	49	33.33
	41 - 50 ปี	27	18.37
	มากกว่า 50 ปี	25	17.01
	รวม	147	100.00
3.ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	10.20
	ปริญญาตรี	108	73.47
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	16.33
	รวม	147	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=147)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.รายได้/ค่าตอบแทน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	24.49
15,000 – 25,000 บาท	73	49.66
25,001 – 35,000 บาท	28	19.05
35,001 บาทขึ้นไป	10	6.80
รวม	147	100.00
5.ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างประจำ	25	17.01
ระดับปฏิบัติงาน	32	21.77
ระดับชำนาญงาน	18	12.24
ระดับปฏิบัติการ	48	32.65
ระดับชำนาญการขึ้นไป	24	16.33
รวม	147	100.00
6.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	25	17.01
1 – 5 ปี	59	40.14
6 – 10 ปี	15	10.20
มากกว่า 10 ปี	48	32.65
รวม	147	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 147 คน จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.91 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.09

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.29 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.37 และส่วนน้อยสุดมีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.01 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.47 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.33 และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ

ด้านรายได้/ค่าตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.66 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.49 รายได้ อยู่ระหว่าง 25,001-35,000บาท คิดเป็นร้อยละ 19.05 และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 32.65 รองลงมา อยู่ในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 21.77 พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 17.01 ระดับชำนาญการขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.33 และอยู่ในระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 12.24 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.14 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.65 มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.01 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	4 (2.72)	23 (15.65)	69 (46.94)	42 (28.57)	9 (6.12)	2.80	.873	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	3 (2.04)	9 (6.12)	68 (46.26)	47 (31.97)	20 (13.61)	2.51	.879	น้อย

(n = 147)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	4 (2.72)	13 (8.84)	66 (44.90)	50 (34.01)	14 (9.52)	2.61	.879	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน	8 (5.44)	46 (31.29)	75 (51.02)	14 (9.52)	4 (2.72)	3.27	.816	ปานกลาง
	รวม					2.80	.633	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.633) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.816) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.879) ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.879)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ								
1. สถานที่ทำงานของท่านมี สภาพแวดล้อมที่ดี สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกสบาย ในการปฏิบัติงาน	10 (6.80)	40 (27.21)	77 (52.38)	14 (9.52)	6 (4.08)	3.23	.869	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินขณะปฏิบัติงาน	12 (8.16)	62 (42.18)	62 (42.18)	9 (6.12)	2 (1.36)	3.50	.788	มาก
3. หน่วยงานมีนโยบายการตรวจ สุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร	29 (19.73)	75 (51.02)	40 (27.21)	2 (1.36)	1 (0.68)	3.88	.758	มาก
4. อุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการ ทำงานของท่านมีความทันสมัยมี คุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน	8 (5.44)	50 (34.01)	64 (43.54)	22 (14.9)	3 (2.04)	3.26	.853	ปานกลาง
						รวม	3.47 .612	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่
ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับ
มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ
หน่วยงานมีนโยบายการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758) รองลงมาคือ รู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติงาน
(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.788) อุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการ
ทำงานมีความทันสมัยมีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.853) ในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุดคือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน
(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.869)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบจาก หน่วยงาน เช่น ฝึกอบรม ดูงาน	10 (6.80)	50 (34.01)	67 (45.58)	17 (11.56)	3 (2.04)	3.32	.844	ปาน กลาง
2. ท่านมีโอกาสนในการพัฒนาและใช้ ความรู้ความสามารถของคนในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	11 (7.48)	67 (45.58)	60 (40.82)	8 (5.44)	1 (0.68)	3.54	.743	มาก
3. สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารในหน่วยงานของท่านได้ สะดวก	15 (10.20)	80 (54.42)	45 (30.61)	6 (4.08)	1 (0.68)	3.69	.737	มาก
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทนาย ความสามารถ มีคุณค่า ได้ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนา ศักยภาพของตนเอง	13 (8.84)	83 (56.46)	48 (32.65)	3 (2.04)	0	3.72	.649	มาก
	รวม					3.57	.604	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนา
ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับมาก
(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับ
มอบหมายงานที่ทำทนายความสามารถ มีคุณค่า ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพ
ของตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.649) รองลงมาคือ สามารถ
ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานได้สะดวก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.737) มีโอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของคนในการปฏิบัติงาน
อย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.743) ในด้านการพัฒนา
ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับ
หน้าที่ความรับผิดชอบจากหน่วยงาน เช่น ฝึกอบรม ดูงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.844)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เลื่อน ตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	12 (8.16)	51 (34.69)	65 (44.22)	15 (10.20)	4 (2.72)	3.35	.874	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์ในการ เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	9 (6.12)	56 (38.10)	72 (48.98)	7 (4.76)	3 (2.04)	3.41	.766	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม เพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ของบุคลากร	9 (6.12)	49 (33.33)	76 (51.70)	11 (7.48)	2 (1.36)	3.35	.766	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านได้รับความ สนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้า มาทำงาน	17 (11.56)	53 (36.05)	62 (42.18)	13 (8.84)	2 (1.36)	3.48	.863	มาก
	รวม					3.40	.680	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและ
ความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ใน
ระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680) เมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หน่วยงานได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน (มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.863) รองลงมาคือ หน่วยงานมีเกณฑ์ในการเลื่อน
ตำแหน่งอย่างเป็นธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.766) ในด้าน
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งตาม
ความรู้ความสามารถ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.874) และหน่วยงาน
มีการส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.776)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็น					X̄	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน								
1. บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	19 (12.93)	85 (57.82)	39 (26.53)	2 (1.36)	2 (1.36)	3.80	.730	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	18 (12.24)	92 (62.59)	36 (24.49)	1 (0.68)	0	3.86	.615	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน	18 (12.24)	89 (60.54)	39 (26.53)	1 (0.68)	0	3.84	.627	มาก
รวม						3.83	.587	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615) รองลงมาคือ รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.627) ในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.730)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	18 (12.24)	81 (55.10)	42 (28.57)	5 (3.40)	1 (0.68)	3.75	.739	มาก
2. ท่านสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคล ของตนเองได้	18 (12.24)	91 (61.90)	36 (24.49)	2 (1.36)	0	3.85	.634	มาก
3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นใน การทำงานได้อย่างเต็มที่	19 (12.93)	69 (46.94)	53 (36.05)	4 (2.72)	2 (1.36)	3.67	.787	มาก
รวม						3.76	.644	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านประชาธิปไตยใน
องค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.76 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.644) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า คุณภาพชีวิต
การทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคล
ของตนเองได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.634) รองลงมาคือ
บุคลากรในหน่วยงานเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.739) ในด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถแสดงความ
คิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน กับชีวิตส่วนตัว	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถจัดความสมดุลในชีวิต การทำงานได้	13 (8.84)	74 (50.34)	53 (36.05)	6 (4.08)	1 (0.68)	3.63	.733	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ ส่งผลให้ท่านรู้สึกกดดันหรือมี ผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว	10 (6.80)	55 (37.41)	51 (34.69)	18 (12.24)	13 (8.84)	3.21	1.042	ปานกลาง
3. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในงาน และเวลาว่างสำหรับตนเองและดูแล ครอบครัว	14 (9.52)	66 (44.90)	49 (33.33)	15 (10.20)	3 (2.04)	3.50	.879	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้า ในอาชีพที่ทำอยู่	10 (6.80)	51 (34.69)	69 (46.94)	10 (6.80)	7 (4.76)	3.32	.884	ปานกลาง
รวม						3.41	.718	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือสามารถจัดความสมดุลในชีวิตการทำงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733) รองลงมาคือ สามารถจัดสรรเวลาในงานและเวลาว่างสำหรับตนเองและดูแลครอบครัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789) รู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.884) ในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลให้รู้สึกกดดันหรือมีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.042)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม	ความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการ ทำประโยชน์ต่อสังคม	27 (18.37)	66 (44.90)	44 (29.93)	9 (6.12)	1 (0.68)	3.74	.853	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมี ประโยชน์ต่อสังคม	29 (19.73)	72 (48.98)	41 (27.89)	3 (2.04)	2 (1.36)	3.84	.811	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง ที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานและ สังคม	28 (19.05)	65 (44.22)	48 (32.65)	6 (4.08)	0	3.78	.798	มาก
4. ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงานของท่าน	29 (19.73)	61 (41.50)	48 (32.65)	9 (6.12)	0	3.75	.843	มาก
รวม						3.78	.752	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รู้สึกว่างานที่ท่านทำมีประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.811) รองลงมาคือ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานและสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798) ภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843) ในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ หน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.853)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
การทำงานในภาพรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n= 147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ
			คิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.80	.633	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.47	.612	มาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.57	.604	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.40	.680	ปานกลาง
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.83	.587	มาก
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.76	.644	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.41	.718	มาก
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.78	.752	มาก
รวม	3.48	.474	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.474) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.644) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612) และด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680) สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.633)

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 13 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	p
1	ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	ชาย	31	2.81	.701	.150	.525
		หญิง	116	2.80	.616		
2	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ชาย	31	3.43	.659	-.394	.821
		หญิง	116	3.48	.602		
3	ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ชาย	31	3.59	.660	.214	.987
		หญิง	116	3.56	.591		
4	ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ชาย	31	3.38	.683	-.189	.378
		หญิง	116	3.41	.683		
5	ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	ชาย	31	3.80	.619	-.413	.899
		หญิง	116	3.84	.581		
6	ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ชาย	31	3.87	.708	1.106	.733
		หญิง	116	3.73	.626		
7	ด้านความสมดุลระหว่างการ ทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ชาย	31	3.27	.776	-1.215	.374
		หญิง	116	3.45	.701		
8	ด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	31	3.90	.729	1.050	.690
		หญิง	116	3.74	.758		
ภาพรวม		ชาย	31	3.48	.517	.079	.779
		หญิง	116	3.58	.464		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า t-test = 0.079, P-value = 0.779) จึงสรุปผลการทดสอบได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุ กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.050	3	.683	1.733	.163
	ภายในกลุ่ม	56.405	143	.394		
	รวม	58.455	146			
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.651	3	.217	.574	.633
	ภายในกลุ่ม	54.054	143	.378		
	รวม	54.705	146			
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.353	3	.118	.318	.812
	ภายในกลุ่ม	52.842	143	.370		
	รวม	53.195	146			
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.580	3	.860	1.892	.134
	ภายในกลุ่ม	65.002	143	.455		
	รวม	67.582	146			
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.105	3	.368	1.071	.364
	ภายในกลุ่ม	49.200	143	.344		
	รวม	50.305	146			
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.922	3	.307	.737	.532
	ภายในกลุ่ม	59.647	143	.417		
	รวม	60.568	146			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	6.532	3	2.177	4.526*	.005
	ภายในกลุ่ม	68.800	143	.481		
	รวม	75.332	146			
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.654	3	1.218	2.205	.090
	ภายในกลุ่ม	78.987	143	.552		
	รวม	82.641	146			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.565	3	.188	.835	.477
	ภายในกลุ่ม	32.232	143	.225		
	รวม	32.796	146			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า F-test = 0.835, P-value = 0.477) จึงสามารถสรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีช่วงอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามช่วงอายุ

(n=147)

อายุ	\bar{X}	อายุ			
		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.13	3.55	3.41	3.68
21-30 ปี	3.13	-	-0.42*	-0.28	-0.55*
31-40 ปี	3.55	-	-	0.14	-0.13
41-50 ปี	3.41	-	-	-	-0.27
มากกว่า 50 ปี	3.68	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามอายุงาน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 2 คู่ ได้แก่ บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่า บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่าบุคลากรกลุ่มช่วงอายุมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 16 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษา กับ คุณภาพชีวิต
การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.518	2	.259	.644	.527
	ภายในกลุ่ม	57.937	144	.402		
	รวม	58.455	146			
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.273	2	.637	1.716	.183
	ภายในกลุ่ม	53.432	144	.371		
	รวม	54.705	146			
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.462	2	.231	.630	.534
	ภายในกลุ่ม	52.733	144	.366		
	รวม	53.195	146			
4. ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.555	2	.778	1.696	.187
	ภายในกลุ่ม	66.027	144	.459		
	รวม	67.582	146			
5. ด้านการบูรณาการทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	.602	2	.301	.873	.420
	ภายในกลุ่ม	49.703	144	.345		
	รวม	50.305	146			
6. ด้านประชาธิปไตยใน องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.617	2	.309	.742	.478
	ภายในกลุ่ม	59.951	144	.416		
	รวม	60.568	146			
7. ด้านความสมดุลระหว่าง การทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	.913	2	.456	.883	.416
	ภายในกลุ่ม	74.419	144	.517		
	รวม	75.332	146			
8. ด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.620	2	.310	.544	.581
	ภายในกลุ่ม	82.021	144	.570		
	รวม	82.641	146			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	.616	2	.308	1.379	.255
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	32.180	144	.223		
	รวม	32.796	146			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า F-test = 1.379, P-value = 0.255) จึงสามารถสรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้/ค่าตอบแทน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.024	3	.008	.020	.996
	ภายในกลุ่ม	58.431	143	.409		
	รวม	58.455	146			
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.802	3	.267	.709	.548
	ภายในกลุ่ม	53.903	143	.377		
	รวม	54.705	146			
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.115	3	.038	.103	.958
	ภายในกลุ่ม	53.080	143	.371		
	รวม	53.195	146			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.630	3	.543	1.178	.320
	ภายในกลุ่ม	65.953	143	.461		
	รวม	67.582	146			
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.602	3	.534	1.568	.200
	ภายในกลุ่ม	48.704	143	.341		
	รวม	50.305	146			
6. ด้านประชาธิปไตยใน องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.907	3	.969	2.403	.070
	ภายในกลุ่ม	57.661	143	.403		
	รวม	60.568	146			
7. ด้านความสมดุลระหว่าง การทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	.828	3	.276	.530	.663
	ภายในกลุ่ม	74.504	143	.521		
	รวม	75.332	146			
8. ด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.434	3	1.145	2.066	.107
	ภายในกลุ่ม	79.207	143	.554		
	รวม	82.641	146			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.141	3	.047	.206	.892
	ภายในกลุ่ม	32.655	143	.228		
	รวม	32.796	146			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้/ค่าตอบแทน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า F-test = 0.206, P-value = 0.892) จึงสามารถสรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้/ค่าตอบแทน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.468	4	.617	1.565	.187
	ภายในกลุ่ม	55.986	142	.394		
	รวม	58.455	146			
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.189	4	.297	.789	.534
	ภายในกลุ่ม	53.516	142	.377		
	รวม	54.705	146			
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.620	4	.155	.419	.795
	ภายในกลุ่ม	52.574	142	.370		
	รวม	53.195	146			
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.586	4	.397	.853	.494
	ภายในกลุ่ม	65.996	142	.465		
	รวม	67.582	146			
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.796	4	.449	1.314	.268
	ภายในกลุ่ม	48.509	142	.342		
	รวม	50.305	146			
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.218	4	.554	1.349	.255
	ภายในกลุ่ม	58.351	142	.411		
	รวม	60.568	146			
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2.218	4	.785	1.544	.193
	ภายในกลุ่ม	58.351	142	.508		
	รวม	60.568	146			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.414	4	.104	.179	.949
	ภายในกลุ่ม	82.227	142	.579		
	รวม	82.641	146			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.146	4	.036	.159	.959
	ภายในกลุ่ม	32.650	142	.230		
	รวม	32.796	146			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า F-test = 0.159, P-value = 0.959) จึงสามารถสรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน กับ คุณภาพชีวิต
การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

(n=147)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.897	3	.299	.743	.528
	ภายในกลุ่ม	57.558	143	.403		
	รวม	58.455	146			
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.308	3	.436	1.167	.324
	ภายในกลุ่ม	53.397	143	.373		
	รวม	54.705	146			
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.542	3	.181	.490	.690
	ภายในกลุ่ม	52.653	143	.368		
	รวม	53.195	146			
4. ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.367	3	.122	.260	.854
	ภายในกลุ่ม	67.216	143	.470		
	รวม	67.582	146			
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.003	3	1.334	4.121*	.008
	ภายในกลุ่ม	46.302	143	.324		
	รวม	50.305	146			
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.818	3	.939	2.326	.077
	ภายในกลุ่ม	57.750	143	.404		
	รวม	60.568	146			
7. ด้านความสมดุลระหว่างการ ทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	1.272	3	.424	.819	.486
	ภายในกลุ่ม	74.060	143	.518		
	รวม	75.332	146			
8. ด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.618	3	.206	.359	.783
	ภายในกลุ่ม	82.023	143	.574		
	รวม	82.641	146			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	.187	3	.062	.374	.844
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	32.609	143	.228		
	รวม	32.796	146			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่า P-value > 0.05 (มีค่า F-test = 0.374, P-value = 0.844) จึงสามารถสรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามระยะเวลาที่
ปฏิบัติงาน

(n=147)

ระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.96	3.92	3.38	3.81
ต่ำกว่า 1 ปี	3.96	-	0.04	0.58*	0.15
1 – 5 ปี	3.92	-	-	0.54*	0.11
6 – 10 ปี	3.38	-	-	-	-0.43*
มากกว่า 10 ปี	3.81	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามอายุงาน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี 2) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 3) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	.779		✓
อายุ	.477		✓
ระดับการศึกษา	.255		✓
รายได้/ค่าตอบแทน	.892		✓
ระดับตำแหน่งงาน	.959		✓
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	.844		✓

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 และ 2.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวน 147 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach) จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยภาพรวมแบบสอบถามทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา คือ 0.961 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติแบบ t - test for independent samples และสถิติแบบ One – way ANOVA เมื่อพบความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher' Least Significant Difference (LSD)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 78.91 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 73.47 รายได้/ค่าตอบแทนระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 49.66 มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.14 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.474 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.633) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61) ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51)

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หน่วยงานมีนโยบายการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมาคือ รู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) อุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานมีความทันสมัยมีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23)

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ มีคุณค่า ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานได้สะดวก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) มีโอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ

ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบจากหน่วยงาน เช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หน่วยงานได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) รองลงมาคือ หน่วยงานมีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มี) ในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และหน่วยงานมีการส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35)

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมาคือ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) ในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.644) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเองได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75มี) ในด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67)

ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สามารถจัดความสมดุลในชีวิตการทำงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือ สามารถจัดสรรเวลาในงานและเวลาว่างสำหรับตนเองและดูแลครอบครัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) รู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับ

ชีวิตส่วนตัวที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลให้รู้สึกกดดันหรือมีผลกระทบ ต่อชีวิตส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21)

ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รู้สึกว่างานที่ทำมีประโยชน์ต่อ สังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) รองลงมาคือ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน และสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ใน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ หน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำ ประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กับปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีเพศ แตกต่างกัน คุณภาพชีวิต การทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุ แตกต่างกัน คุณภาพชีวิต การทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่า บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี และมีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่าบุคลากร กลุ่มช่วงอายุมากกว่า 50 ปี (มีค่า F-test = 4.526, P-value = 0.005)

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน คุณภาพชีวิต การทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีรายได้/ค่าตอบแทน แตกต่างกัน คุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน คุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่าง กัน คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบความแตกต่างด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี 2) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 3) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (มีค่า F-test = 4.121, P-value = 0.008)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้นรู้สึกว่าคุณค่าของงานในการปฏิบัติต่อบุคลากรที่ดีให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับชั้น บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันมีความเป็นมิตรที่ดีคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรและบุคลากรเอง รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกภูมิใจว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมและได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำมาเป็นงบประมาณในการบริหารประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณค่าของงานในการปฏิบัติกับพนักงานที่ดีและให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และการช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งส่งผลที่ดีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา อรุณมาก (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตใน

การทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญและมีการบริหารจัดการ ดูแลเอาใจใส่แก่พนักงานได้อย่างทั่วถึงและทุกระดับ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัฐสรณ์ อินทร์ขลิบ (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้วยกันบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมน้อยที่สุด อาจเป็นไปได้ว่า ด้วยสภาวะทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้บุคลากรต้องแบกรับภาระค่าครองชีพที่สูงขึ้นมากแต่ค่าตอบแทนไม่ได้เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก ค่าตอบแทนนั้นคือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะจ่ายในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เป็นขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อจูงใจให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานและครอบครัว ซึ่งค่าตอบแทนนั้นจะต้องเพียงพอแก่การดำรงชีพหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้และการกำหนดค่าตอบแทนนั้นต้องเป็นธรรม กล่าวคือมีความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีวุฒิและประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความสามารถ และทำงานที่มีลักษณะงานระดับหน้าที่และความรับผิดชอบที่เทียบเคียงกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูดา บรรทม (2560) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ผลการศึกษาสรุปว่าข้าราชการพลเรือนในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรในมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ส่วนด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2. บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรทุกคนซึ่งล้วนแล้วแต่มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคลแต่บุคลากรทุกคนเหล่านั้นต่างมีวุฒิภาวะทางความคิดเห็นที่ดี และรับรู้ได้ว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับชั้น บุคลากรทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันแม้จะมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล คงทิม (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ข้าราชการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ชาติไทย (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรัญญา นิลพันธ์ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนี้

2.1 บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่า บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี และมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวน้อยกว่าบุคลากรกลุ่มช่วงอายุมากกว่า 50 ปี อาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันนั้นประสบการณ์การทำงานย่อมมีความแตกต่างกัน บุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นช่วงอายุที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการทำงานยังน้อยจึงทำให้รู้สึกกดดันในงานที่ต้องรับผิดชอบทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ทำให้ต้องมีการทำงานนอกเวลาหรือนำงานกลับมาทำที่บ้าน การจัดสรรเวลาในงานและเวลาสำหรับครอบครัวเป็นไปอย่างยากลำบาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติกาล จินดาหลวง (2559) ได้ศึกษา ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-24 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 25-29 ปี 30-34 ปี และ 35-38 ปี

2.2 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมากกว่าบุคลากร ที่มี

ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อาจเป็นไปได้ว่า การทำงานภายใต้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักยุทธศาสตร์เดียวกัน โดยการร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยกันคิดช่วยกันทำ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานน้อย (ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี) อยู่ในช่วงระยะเวลาที่ต้องเรียนรู้งานจากผู้ที่มีความรู้และความชำนาญมากกว่าเพื่อเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานที่ทำนั้น เมื่อได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานย่อมรู้สึกได้ถึงความเป็นมิตรภายในหน่วยงานและเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับกลาง (6-10 ปี) ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่คอยสอนงานหรือเป็นผู้ดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า และมีปริมาณที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าสำหรับบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี อาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรเหล่านี้ส่วนมากจะมีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นจะมีความแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี หัวหน้างานมีผู้ได้บังคับบัญชาย่อมได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างานนั้นมักจะต้องมีการคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา หรือมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าจึงมีผลทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร และใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดเรื่อง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นมากในปัจจุบัน เพื่อเป็น

ขวัญและกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. จากผลการวิจัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดเรื่อง การเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ และการส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร ดังนั้นกรมสรรพากรควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตนมากยิ่งขึ้น เช่น มีการจัดสอบแข่งขันภายในเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานานแต่ยังไม่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการได้มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ

3. จากผลการวิจัย ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าอุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพไม่เป็นอันตรายต่อการทำงานยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ที่เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อมาช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

2. ควรมีการนำวิจัยไปใช้กับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละพื้นที่ รวมไปถึงในภาพรวมขององค์กรต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวินิจฉัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกในแนวคิดและความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละบุคคลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ทองคำ. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง.** (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กรมสรรพากร. (2563). **เกี่ยวกับกรมสรรพากร.** สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2563. จากเว็บไซต์: <https://www.rd.go.th/327.html>.
- _____. (2563). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์.** สืบค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2563. จากเว็บไซต์: <https://www.rd.go.th/327.html>.
- ชนิกานต์ บุญชู. (2555). **การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง.** (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชуда บรรทม. (2560). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร.** (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ณัฐฉลดา รัตนคช. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรครูระดับประถมศึกษา ในจังหวัดหนองคาย.** (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ณิศากัทร ม่วงคำ. (2559). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี.** (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2530). **ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร.** เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กร หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทักษิณีย์ ชาดีไทย. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.** (รายงานการวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- ปณัฐสรณ์ อินทร์ขลิบ. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.** (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม

- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม.** (รายงานการวิจัยที่ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ปรียาภรณ์ อยู่คง. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในจังหวัดเพชรบุรี.** (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- พงศ์ศักดิ์ วั่งเร็ว. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรสาคร.** (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.** (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- พิริชญญา นิลพันธ์. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- รัตติกาล จินดาหลวง. (2559). **ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วาริณี โพธิราช. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย.** (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริพร เสนามนตรี. (25569). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ(องค์กรมหาชน).** (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์กรมหาชน) หรือ สสปท. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life).** สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563. จากเว็บไซต์:
<https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.

บรรณานุกรม

- สมพงษ์ รัตนบุบผะ. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM.** (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สายชล คงทิม. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2550). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการไทย.** วารสารข้าราชการไทย, 52 (5),12-14.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2554). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ.** สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2564 จากเว็บไซต์:
http://brd.ocsc.go.th/PublicQWL/?page_id=6.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2564). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์.** สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2564 จากเว็บไซต์: <https://www.ocsc.go.th/about-ocsc>.
- สิริรัฐ แสงดารา. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน.** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สุจิตรา อรุณมาก. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.** (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

BIBLIOGRAPHY

Guest, Robert H. (1979). Quality of Work Life-Learning from Tarrytown. **Harvard Business**

Review. Retrieved April 21, 2021, from:

<https://hbr.org/1979/07/quality-of-work-life-learning-from-tarrytown>.

Huse and Cummings. (1985). **Organization Development and Change**. Minnesota:

West Publishing.

Maslow, Abraham H. (1954). **Motivation And Personality**. New York: Harper and Row.

Walton, R.E. (1973). **Quality of Working Life: What is it?**. *Slone Management Review*,15: 12-16.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ” นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยระดับปริญญาโทตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ซึ่งข้อมูลของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของผลการวิจัยและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลรายฉบับเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทานตะวัน กลังหิรัญ

นิติศาสตรบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1) เพศ

- ชาย
 หญิง

2) อายุ

- 21-30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 มากกว่า 50 ปี

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4) รายได้/ค่าตอบแทน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท
 15,000 – 25,000 บาท
 25,001 – 35,000 บาท
 35,001 บาทขึ้นไป

5) ระดับตำแหน่งงาน

- พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างประจำ
 ระดับปฏิบัติงาน
 ระดับชำนาญงาน
 ระดับปฏิบัติการ
 ระดับชำนาญการขึ้นไป

6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี
 มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง โดยมีเกณฑ์ตัวเลขให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
3	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
4	ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน					
	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
5	สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด เป็นระเบียบ สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน					
6	ท่านรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติงาน					
7	หน่วยงานมีนโยบายการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร					
8	อุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของท่านมีความทันสมัยมีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน</u>					
9	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบจากหน่วยงาน เช่น ฝึกอบรม ดูงาน					
10	ท่านมีโอกาสนในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
11	สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานของท่านได้สะดวก					
12	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทายความสามารถ มีคุณค่า ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง					
	<u>ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</u>					
13	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ					
14	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม					
15	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร					
16	หน่วยงานของท่านได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน					
	<u>ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน</u>					
17	บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
18	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
19	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน					
	<u>ด้านประชาธิปไตยในองค์กร</u>					
20	บุคลากรในหน่วยงานของท่านเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
21	ท่านสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเองได้					
22	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว</u>					
23	ท่านสามารถจัดความสมดุลในชีวิตการทำงานได้					
24	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลให้ท่านรู้สึกกดดันหรือมีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว					
25	ท่านสามารถจัดสรรเวลาในงานและเวลาว่างสำหรับตนเองและดูแลครอบครัว					
26	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่					
	<u>ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</u>					
27	หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม					
28	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีประโยชน์ต่อสังคม					
29	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานและสังคม					
30	ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของท่าน					

ขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวทานตะวัน คลังหิรัญ

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	103.73	215.582	.498	.961
2	103.93	213.306	.564	.961
3	103.90	214.300	.419	.962
4	103.53	216.051	.440	.961
5	103.17	214.144	.559	.961
6	103.07	212.409	.544	.961
7	102.93	210.616	.610	.960
8	103.17	209.523	.653	.960
9	103.33	203.402	.864	.958
10	103.37	205.551	.813	.959
11	102.97	209.275	.703	.960
12	103.17	210.626	.601	.961
13	103.57	210.392	.542	.961
14	103.70	210.217	.552	.961
15	103.53	208.947	.778	.959
16	103.27	205.651	.816	.959
17	103.00	207.931	.807	.959
18	103.10	209.197	.810	.959
19	103.23	205.564	.826	.959
20	103.13	207.499	.761	.959
21	103.33	204.437	.866	.958
22	103.53	205.154	.760	.959
23	103.20	212.717	.705	.960
24	103.53	218.740	.287	.962
25	103.30	215.734	.559	.961
26	103.57	209.495	.615	.960
27	103.07	204.616	.743	.959
28	102.93	205.582	.720	.960
29	102.93	209.168	.731	.960
30	102.93	209.237	.676	.960

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	30

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวทานตะวัน คลังหิรัญ
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน พ.ศ. 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	89/330 ซอยสัมมากร 2/1 ถนนเทศบาลสงเคราะห์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร